

VALORACIÓN DE LA LOGÍSTICA MARÍTIMO - PORTUARIA



INFORME 2019
13ª EDICIÓN

SEPTIEMBRE 2020

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 en esta edición 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 marzo de 2020 y se les preguntó por la actividad del año 2019. La obtención de resultados, su análisis y valoración de resultados tuvo lugar en los meses de julio y agosto.

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:

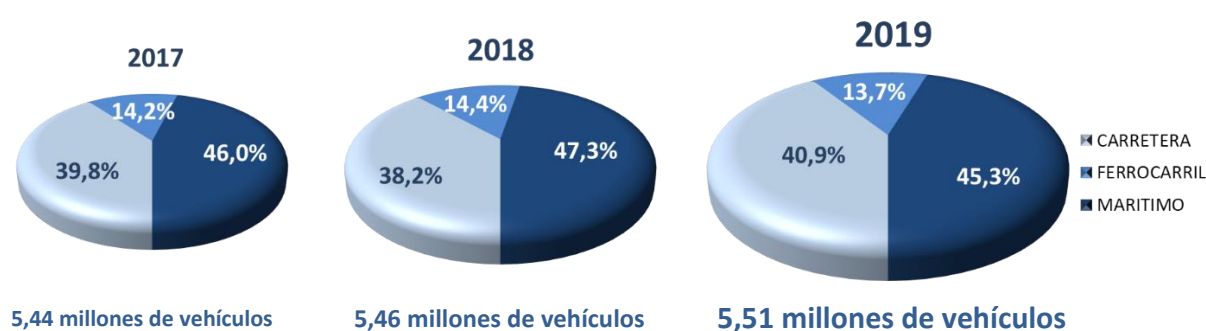
- BMW
- FIAT
- FORD
- HYUNDAI
- KIA
- MAZDA
- MERCEDES
- MITSUBISHI
- NISSAN
- OPEL
- PSA
- RENAULT
- SEAT
- TOYOTA
- VOLKSWAGEN GROUP ESPAÑA DISTRIBUCIÓN
- VOLKSWAGEN NAVARRA

Volúmenes transportados

Durante el año 2019, conforme a los datos de Puertos del Estado se transportaron por los puertos españoles más de 3,19 millones de vehículos, cifra que supone una reducción del volumen de vehículos transportados de un 2,8% en comparación con los datos de 2018.

De los 25 puertos que durante 2019 tuvieron algún tráfico de vehículos en régimen de mercancía, este informe se centra en analizar los 8 principales puertos para la importación y exportación de vehículos. Así, por estos puertos se transportaron más de 2,84 millones de vehículos, un 88,7% del total de vehículos que circularon por la red de Puertos del Estado.

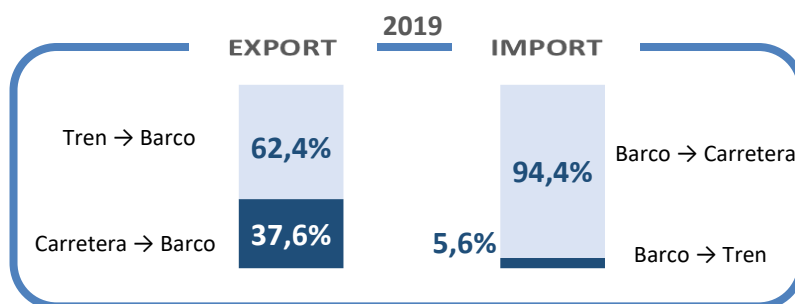
Los fabricantes de vehículos que han participado en esta edición del informe son responsables del transporte de más de 2,5 millones de vehículos, cifra que representa el 88,1% del total de vehículos transportados por los puertos analizados. De estos movimientos cerca de 750.000 vehículos han sido importados y 1.750.000 exportados a terceros países o transportados a las Islas Baleares o Islas Canarias.



El volumen total de vehículos analizados en los Informes de Valoración Logística elaborados por ANFAC en 2019 para los tres modos de transporte vuelve a incrementarse hasta alcanzar los 5,51 millones de vehículos, lo que supone un 0,9% más que en 2018.

En el año 2019 el transporte marítimo ha visto reducida su cuota sobre el total de vehículos en dos puntos porcentuales. Esta caída se debe fundamentalmente a dos razones, en primer lugar las dificultades que atravesó durante 2019 el mercado de vehículos español lo que minora la importación de vehículos por mar en un 4,9% hasta los 1,17 millones; y en segundo lugar al incremento que ha experimentado la exportación de vehículos por carretera y ferrocarril que han absorbido además del ligero crecimiento de las exportaciones españolas de vehículos parte de los tráficos de exportación marítima, haciendo que se hayan enviado fuera de las fronteras españolas por este medio de transporte un total de 2,02 millones de vehículos lo que supone una caída del 1,6% frente al volumen de 2018.

Sin embargo, y a pesar de la caída, un año más el ferrocarril continúa abriéndose paso en la intermodalidad del transporte de vehículos hacia o desde los puertos. En 2019 el 27% de los vehículos que llegaron o salieron del puerto lo hicieron en tren, esto supone 1,8 puntos porcentuales más que el año anterior. Durante 2019 el tren ha ganado protagonismo tanto en los tráficos para la exportación de vehículos a través de los puertos donde ha supuesto un 37,6% del total de las exportaciones, 2,2 puntos porcentuales más, y en los tráficos de importación de vehículos para su distribución por el territorio nacional, representando el 5,6% de los tráficos de importación, tres décimas más que hace un año.



2. RESULTADOS GLOBALES Y CONCLUSIONES

Las características y capacidades del transporte marítimo lo convierten en un modo de transporte indispensable para el sector del automóvil, pues permite el efectivo movimiento de los vehículos tanto en los tráficos de importación como en los de exportación para los vehículos producidos en España. De hecho, el destino de las exportaciones ha ido diversificándose hasta superar más de 130 países.

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

- **El transporte marítimo de vehículos retrocede ligeramente:** tras años de crecimiento sostenido, en 2019 el tráfico marítimo de vehículos tanto de importación como de exportación a través de los puertos españoles cae un 2,8%. Este descenso se debe por un lado a la difícil situación que atravesó el mercado de vehículos nacional durante el año 2019 al caer las ventas de turismos un 4,8% lo que implicó que la importación de vehículos por mar cayese un 4,9% hasta los 1,17 millones de vehículos, y por otro al repunte que han experimentado las exportaciones de vehículos hacia Europa por otros medios de transporte como son el ferrocarril o la carretera, que han absorbido el crecimiento de las exportaciones de vehículos producidos en España (+0,2%) y una ligera parte de los tráficos marítimos de exportación ya existentes, haciendo que estos caigan un 1,6% hasta situarse en los 2,02 millones de vehículos.
- **La valoración global mejora y rompe con dos años de caídas:** la valoración media ponderada de los puertos analizados **recupera la puntuación de 4,1 volviéndose a considerar satisfactoria**. Este avance deja patente la buena dirección hacia la que se encaminan los servicios prestados por los distintos puertos, ya que hay que destacar que **tres de los puertos analizados mejoran su puntuación** y cuatro la mantienen, mientras que tan solo un puerto retrocede.
- **La valoración de proactividad de las autoridades portuarias mejora respecto a 2018**, alcanzando una puntuación de 4,2 de manera global y con todos los puertos salvo dos obteniendo valoraciones satisfactorias. Este hecho pone de manifiesto el buen trabajo llevado a cabo por las diferentes Autoridades Portuarias tanto a la hora de anticiparse y resolver los problemas planteados por el cliente como para mantener y mejorar las infraestructuras portuarias.
- **Tres indicadores obtienen una valoración de 4,4 sobre 5:** Tanto la valoración relativa a la agilidad de asignación de zonas de depósito como los indicadores de gestión de trámites aduaneros y de accesibilidad por carretera han conseguido esta buena puntuación por parte de los fabricantes usuarios de los puertos analizados.
- **Los dos indicadores con las valoraciones más bajas continúan estando ligados directamente con el trato a los vehículos durante su manipulación**, concretamente en la carga y descarga tanto de trenes como de barcos. De nuevo se pone de manifiesto **la necesidad de continuar avanzando en la formación del personal** encargado de estas operativas.
- **Avanzar en la flexibilidad del servicio y adaptación a las necesidades de los fabricantes.** El indicador global que mide esta variable ha mejorado este año, aunque todavía hay puertos con valoraciones muy bajas. En importante señalar 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.

Adicionalmente, los fabricantes ponen de manifiesto algunos aspectos relevantes que ya habían apuntado en el año anterior:

- **Automatización de procesos dentro de los puertos.** Las nuevas tecnologías son una herramienta clave que impulse la agilización de los procesos de gestión del movimiento de vehículos en los puertos, tanto internos como de entrada y salida. El objetivo debe ser la reducción de los tiempos y la ganancia de eficiencia. En esta línea se puede avanzar, como ya se ha hecho en algunas terminales, en sistemas que permitan conocer

en todo momento el estado y ubicación de los vehículos o en sistemas que permitan el acceso a una ventanilla única para la gestión de la mercancía como ya tienen algunos puertos.

- Ante el creciente interés de los fabricantes de vehículos de emplear el ferrocarril para la aproximación de los vehículos hasta los Puertos y también para su importación, como se ha puesto de manifiesto en la evolución positiva de uso de este transporte en 2019, se hace necesario seguir **potenciando 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**.
- **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.

Además del seguimiento anual que se realiza en los informes de *Valoración de la Logística Marítimo – Portuaria*, y debido a 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 velar por la calidad del servicio entre todos los actores intervinientes en la Comunidad Portuaria. Este esquema funciona mediante auditorías independientes que garantizan una 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 permite 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.

Ranking de puertos peninsulares. Valoración 2019

		Valoración sobre 5	Número de vehículos (1)	Representatividad % vehículos analizados (2)
1º	SANTANDER	4,3 =	460.187	100% ↑
2º	PASAJES	4,2 ↑	273.259	90,1% ↓
	SAGUNTO*	4,2 =	109.918	89,2% ↑
3ª	TARRAGONA	4,1 ↑	206.699	92,3% ↓
4º	VALENCIA	4,0 =	583.255	89,2% ↓
	VIGO*	4,0 ↑	423.500	83,5% ↓
5º	BARCELONA	3,9 =	710.511	79,5% ↓
	MÁLAGA*	3,9 ↓	70.842	84,3% ↓

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 4,1 ↑

↑ ↓ =	respecto de 2018
-------	---------------------

≤ 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 2019

	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	460.187	4,1	4,4	4,5	4,8	4,5	4,2	4,2	3,9	4,3	4,1	4,0	4,3 =
PASAJES	273.259	4,4	3,9	4,5	4,1	4,5	4,0	3,9	4,3	4,0	4,2	4,7	4,2 ↑
SAGUNTO*	109.918	5,0	5,0	5,0		4,5	4,4		4,0	4,8	4,0	5,0	4,2 =
TARRAGONA	206.699	4,1	4,5	4,5	4,3	4,3	3,8	4,0	4,1	4,4	3,7	3,7	4,1 ↑
VALENCIA	583.255	4,5	4,1	4,0	3,0	4,5	4,4	3,3	3,4	4,5	4,2	4,4	4,0 =
VIGO*	423.500	3,7	4,8	4,8		4,5	4,6		3,5	4,6	4,6	4,6	4,0 ↑
BARCELONA	710.511	3,9	4,4	4,1	4,0	4,0	4,2	3,6	3,9	3,8	3,9	3,2	3,9 =
MÁLAGA*	70.842	4,6	4,0	5,0		4,5	4,8		4,0	4,8	4,0	3,7	3,9 ↓
TOTAL	2.838.171	4,2 ↑	4,4 =	4,4 =	4,0 =	4,4 ↑	4,3 ↑	3,7 ↓	3,8 =	4,3 =	4,1 ↓	4,1 ↑	4,1 ↑

(*) 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

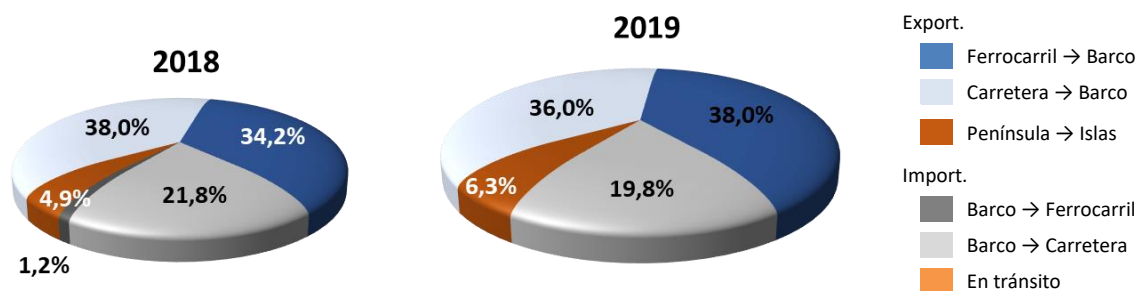
Valoración 2019 **3,9**

Valoración 2018 **3,9**

Un año más el Puerto de Barcelona es líder en tráfico de vehículos, si bien experimenta una ligera caída del 2,6% en el número de vehículos. En el año 2019, según Puertos del Estado, se transportaron más de 710.000 vehículos en régimen de mercancía, siendo objeto de análisis en este informe el 79,5%.

Al analizar los diferentes tráficos según sean de importación o exportación, el Puerto de Barcelona es un puerto claramente exportador ya que el 74% de los vehículos que pasaron por el puerto lo hicieron para embarcar hacia terceros países.

Por otra parte, en cuanto a intermodalidad de entrada o salida de los vehículos al puerto, los tráficos continúan siendo predominantemente por carretera pues suponen el 55,7%, si bien el ferrocarril continúa abriéndose paso y representa ya el 38% de los tráficos de vehículos del puerto, con casi cuatro puntos porcentuales por encima del año anterior.



Valoración de la Autoridad Portuaria:

	Valoración
Impulso de la mejora de su propio sistema de gestión	4,1 ↓
Impulso de la mejora de sus infraestructuras	4,1 ↓
Proactividad del Puerto ante problemas planteados por el cliente	3,6 ↓
PROMEDIO AUTORIDAD PORTUARIA	3,9 ↓

Trámites aduaneros

	Valoración
Agilidad en el despacho de mercancías por la aduana para exportación	4,3 ↑
Agilidad en el despacho de mercancías por la aduana para importación	4,5 ↑

PROMEDIO AUTORIDAD PORTUARIA

4,4 ↑

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 ↑

		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	4,4	3,9	5,0	4,1 ↓
	Tiempo medio desde punto carga/descarga hasta salida camión del puerto	3,9	4,5	4,2	5,0	4,2 ↓

Valoración de la accesibilidad por carretera	3,9	4,4	4,1	5,0	4,1 =
---	-----	-----	-----	-----	-------

A.2 Acceso ferroviario

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	PROMEDIO PUERTO
Capacidad instalaciones ferroviarias		2,0	4,4	1,8	4,9	3,9 ↑
Gestión instalaciones ferroviarias		2,0	4,4	1,8	4,9	3,9 ↓
Tiempo medio desde entrada del tren al Puerto hasta punto carga/descarga		3,0	4,6	3,0	4,9	4,3 ↑

Valoración de la accesibilidad por ferrocarril	2,3	4,5	2,2	4,9	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*		3,2	4,2	2,6	4,8	3,9 ↑
Condiciones de la zona de depósito (limpieza, iluminación, marcado de plazas, etc.)		3,7	3,9	3,0	4,9	4,2 ↑

PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR	3,4	4,0	2,8	4,8	4,0 ↑
-----------------------------------	-----	-----	-----	-----	-------

* 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	3,9	4,0	3,4	5,0	4,2 ↑
	Modo conducción	3,9	4,0	3,4	5,0	4,2 ↑
	Vestimenta	4,0	4,0	4,0	5,0	4,3 ↑
	Preparación y cuidado	3,9	3,8	3,7	5,0	4,1 =
Valoración daños sobre vehículos		3,9	4,1	4,0	4,8	4,3 ↑

PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR	3,9	4,0	3,7	5,0	4,2 ↑
-----------------------------------	------------	------------	------------	------------	--------------

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	2,4	2,8	3,9	3,3 ↑
	Modo conducción	3,0	2,4	2,8	3,9	3,3 ↑
	Vestimenta	3,0	3,6	3,2	4,9	4,1 ↓
	Preparación y cuidado	3,0	3,6	2,7	4,9	4,0 ↑
Valoración daños sobre vehículos		3,0	3,0	3,6	2,7	3,0 ↓

PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR	3,0	3,1	2,8	4,4	3,6 =
-----------------------------------	------------	------------	------------	------------	--------------

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	3,3	3,4	3,0	3,2	3,3 ↑
	Modo conducción	3,3	3,0	3,0	4,0	3,4 =
	Vestimenta	3,3	4,2	4,0	4,8	4,4 ↑
	Preparación y cuidado	3,3	3,8	3,0	4,8	4,1 =
Valoración daños sobre vehículos		3,3	4,0	3,0	4,7	4,2 ↑

PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR	3,3	3,7	3,2	4,3	3,9 ↑
-----------------------------------	------------	------------	------------	------------	--------------

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	3,4	2,8	3,2	3,2 ↑
	Modo conducción	3,0	3,1	2,8	4,0	3,4 ↓
	Vestimenta	3,4	4,2	3,3	4,9	4,3 ↑
	Preparación y cuidado	3,3	4,1	2,5	4,9	4,1 ↑
Valoración daños sobre vehículos		2,7	3,8	1,9	4,8	3,9 =

PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR	3,1	3,7	2,7	4,4	3,8 =
-----------------------------------	------------	------------	------------	------------	--------------

D. Incidencias sobre los vehículos por otras causas

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

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	2,4	3,7	2,1	4,8	3,5 =
	...en fechas no habituales	2,4	3,4	2,1	4,0	3,2 =
"Extra-coste" asociado a operaciones en horarios o fechas no habituales		1,9	2,8	1,9	3,8	2,8 ↓
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		2,2	3,3	2,0	4,2	3,2 =

--- --

Resumen - Valoración Puerto de Barcelona 2019

VALORACIÓN MEDIA DE TERMINALES/OPERADORES			
OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4
3,2	3,9	3,0	4,6

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

- El Puerto de Barcelona mantiene la valoración de 3,9 obtenida en 2018, lo que otorga al puerto una valoración satisfactoria. Este puerto comparte la última posición de ranking empatando con el Puerto de Málaga.
- En esta ocasión son tres los indicadores que incrementan su valoración, la gestión de los trámites aduaneros que alcanza una valoración de 4,4, la máxima del puerto, la manipulación de los vehículos en la carga y descarga de camiones que incrementa su valoración hasta el 4,2, y por último la asignación de zonas de depósito, para la cual se destaca las ampliaciones efectuadas en algunas de las terminales del puerto que permiten un tránsito más fluido de vehículos y reducciones en los tiempos de carga.
- Mientras que son dos los KPIs que reducen su valoración. Por un lado, la que valora la proactividad de la Autoridad Portuaria y su relación con el cliente donde se destaca como principal motivo de la caída de la valoración una menor satisfacción en la resolución de los problemas planteados por el cliente. Por otro lado, también se ha reducido la valoración sobre las incidencias a los vehículos, debido a fenómenos meteorológicos acontecidos durante 2019 en el puerto que han ocasionado daños de diferentes consideraciones.
- Los fabricantes de vehículos destacan una mejora en los accesos al puerto tanto por carretera como ferrocarril gracias a las obras de mejora realizadas tanto en los accesos exteriores como interiores por carretera y a las ampliaciones de vías de ancho europeo llevadas a cabo.
- En lo que respecta a la flexibilidad de los servicios, este sigue siendo el indicador con la valoración más reducida. En cualquier caso, ya se destacan ligeras mejorías con uno de los operadores en la flexibilidad para la realización de operaciones urgentes, se continúa destacando la elevada rigidez y los costes excesivos cuando se requieren servicios adicionales.

Puerto de MÁLAGA

Valoración 2019 **3,9**

 Valoración 2018 **4,2**

A través del puerto de Málaga durante 2019 se transportaron un total de 70.842 vehículos, dicha cifra supone un incremento del 68,1% respecto a la de 2018.

Según los datos de Puertos del Estado, los tráficos de vehículos del puerto son mayoritariamente de importación, con un 95,6% del total de vehículos. Los tráficos analizados en este informe son todos ellos de importación y cubren una cuota del 84,3% de los vehículos transportados por el puerto.

Valoración de la Autoridad Portuaria:

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

Trámites aduaneros

	PROMEDIO PUERTO
Agilidad en el despacho de mercancías por la aduana para importación	4,0 ↓
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR	4,0 ↓

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	5,0 ↑
	Tiempo medio desde punto carga /descarga hasta salida camión del puerto	5,0 =
Valoración de la accesibilidad por carretera		5,0 =

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 ↑

PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR	5,0 ↑
-----------------------------------	--------------

* 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 =
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		4,8 =

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	4,0 ↓
	Preparación y cuidado	4,0 ↓
Valoración daños sobre vehículos		4,0 =
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		4,0 ↓

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 =
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		4,8 =

D. Incidencias sobre los vehículos por otras causas

		PROMEDIO PUERTO
Por contaminación industrial		4,0 ↓
Por suciedad (excrementos de aves, silos, polvo de obras, etc.)		4,0 =
Por fenómenos atmosféricos		4,0 ↓
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		4,0 ↓

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	5,0 ↑
	...en fechas no habituales	3,0 ↓
"Extra-coste" asociado a operaciones en horarios o fechas no habituales		3,0 ↓
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		3,7 ↓

--- --

Resumen - Valoración Puerto de Málaga 2019

		VALORACIÓN PROMEDIO PUERTO	3,9 ↓
Proactividad del Puerto y relación con el cliente		4,6 ↑	
Trámites aduaneros		4,0 ↓	
Acceso por carretera		5,0 =	
Acceso ferroviario			
Asignación zonas depósito		4,5 ↓	
Manipulación vehículos	carga/descarga camiones	4,8 =	
	carga/descarga trenes		
	carga/descarga barcos	4,0 ↓	
	en zonas de depósito	4,8 =	
Otras incidencias sobre vehículos		4,0 ↓	
Flexibilidad de servicios		3,7 ↓	

- La valoración del Puerto de Málaga cae tres décimas hasta situarse en un 3,9 sobre 5 lo que coloca al puerto en la última posición del ranking junto con Barcelona. Dicha caída de las valoraciones puede deberse a una saturación del puerto en los tráficos de vehículos dado el fuerte crecimiento que ha experimentado en los volúmenes transportados.
- A pesar de la caída global de las valoraciones, los fabricantes de vehículos destacan la proactividad de la Autoridad Portuaria para tratar de resolver los problemas planteados por los clientes y mejorar las infraestructuras del Puerto, lo que se traduce en una valoración de 4,6, la segunda más alta otorgada a todos los puertos en este indicador.
- Se ha producido una fuerte caída en las puntuaciones de las valoraciones de la gestión de los trámites aduaneros y la asignación de las zonas de depósito que reducen sus valoraciones en uno y en medio punto respectivamente.
- En la manipulación de los vehículos se destaca un mayor grado de incidencias en los vehículos debido a una peor preparación, manipulación y cuidado de los vehículos, así como en la vestimenta de los operarios, sobre todo en los procesos de carga y descarga de barcos que ve minorada su valoración del 4,4 obtenido en 2018 al 4,0 de este año.
- El indicador con mayor margen de mejora es el relativo a la flexibilidad de los servicios, en donde, a pesar de avanzar en horarios no habituales, se ha empeorado cuando se trata de operar en fechas distintas a las normales, así como en el extra-coste de dichas operaciones. Por lo tanto, valoración de ambos indicadores se ve disminuida a un 3. La importancia de contar con cierta flexibilidad tanto en los horarios como las fechas es esencial para un sector en el que debido a su fuerte estacionalidad en determinadas épocas del año se concentran grandes volúmenes de vehículos a manipular.

Puerto de PASAJES

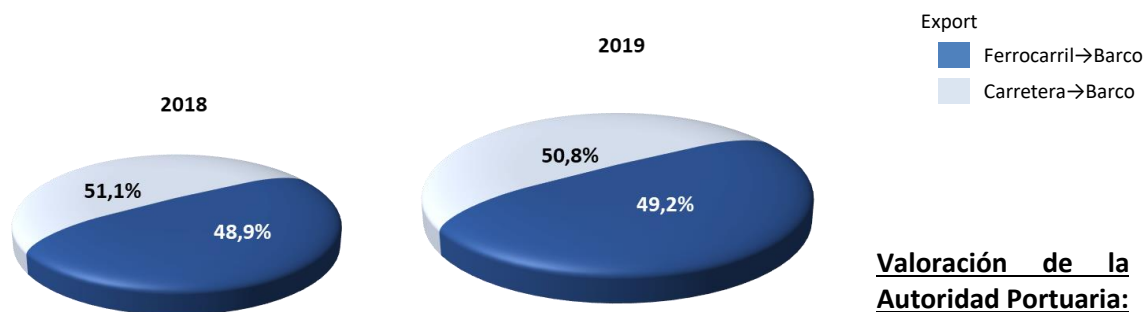
Valoración 2019 **4,2**

Valoración 2018 **4,1**

El tráfico de vehículos en el Puerto de Pasajes se incrementó un 7,3% durante 2019, hasta alcanzar los 273.259 vehículos según datos de Puertos del Estado. El Puerto de Pasajes mantiene un claro carácter exportador, el 95,5% de los vehículos que pasaron por el Puerto lo hicieron para embarcarse con destino a terceros países, esto supone un incremento de los vehículos para exportación del 8,9%. Mientras que el tráfico de importación se reduce nuevamente hasta algo más de 12.000 vehículos, es decir, muestra una caída del 18,2% en comparación con las cifras de 2018.

El presente informe analiza el 94,3% de los tráficos totales siendo todos de exportación.

Los fabricantes de vehículos en su clara apuesta por el ferrocarril continúan aumentando su uso en el Puerto de Pasajes, dónde este modo de transporte alcanza una cuota del 49,2% sobre los vehículos analizados, convirtiéndose de esta forma, un año más, en el puerto con mayor penetración ferroviaria.



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 ↑
PROMEDIO AUTORIDAD PORTUARIA	4,4 ↑

Trámites aduaneros

	PROMEDIO PUERTO
Agilidad en el despacho de mercancías por la aduana para exportación	3,9 =
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR	3,9 =

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 =
		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 =
Valoración de la accesibilidad por carretera		4,5 ↑

A.2 Acceso ferroviario

		PROMEDIO PUERTO
Capacidad instalaciones ferroviarias		3,9 ↑
Gestión instalaciones ferroviarias		3,9 ↑
Tiempo medio desde entrada del tren al Puerto hasta punto carga/descarga		4,7 ↑
Valoración de la accesibilidad por ferrocarril		4,1 ↑

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 =
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		4,5 ↑

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	3,9 ↑
Valoración daños sobre vehículos		4,0 =
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		4,0 =

C.2 En la carga/descarga de trenes

		PROMEDIO PUERTO
Grado de cumplimiento de las instrucciones de la Marca	Velocidad conducción	3,9 ↑
	Modo conducción	3,9 ↑
	Vestimenta	3,9 ↑
	Preparación y cuidado	3,9 ↑
Valoración daños sobre vehículos		3,9 ↑
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		3,9 ↑

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	4,4 ↑
	Vestimenta	4,5 ↑
	Preparación y cuidado	4,4 ↑
Valoración daños sobre vehículos		4,4 ↑
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		4,3 ↑

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	4,4 ↑
	Preparación y cuidado	4,0 ↑
Valoración daños sobre vehículos		3,9 =
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		4,0 ↑

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.)		4,4 ↑
Por fenómenos atmosféricos		4,4 ↑
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		4,2 =

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	4,8 ↑
	...en fechas no habituales	4,9 ↑
"Extra-coste" asociado a operaciones en horarios o fechas no habituales		4,4 ↑
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		4,7 ↑

Resumen - Valoración Puerto de Pasajes 2019

		VALORACIÓN PROMEDIO PUERTO	4,2 ↑
Proactividad del Puerto y relación con el cliente		4,4 ↑	
Trámites aduaneros		3,9 =	
Acceso por carretera		4,5 ↑	
Acceso ferroviario		4,1 ↑	
Asignación zonas depósito		4,5 ↑	
Manipulación vehículos	carga/descarga camiones	4,0 =	
	carga/descarga trenes	3,9 ↑	
	carga/descarga barcos	4,3 ↑	
	en zonas de depósito	4,0 ↑	
Otras incidencias sobre vehículos		4,2 =	
Flexibilidad de servicios		4,7 ↑	

- El Puerto de Pasajes mejora en una décima la valoración obtenida hace un año y alcanza el 4,2. Valoración que le sirve para colocarse junto con Sagunto en la segunda posición del ranking. Es destacable que todos los indicadores mejoren la valoración o al menos la mantengan.
- Especialmente positiva es la valoración de la flexibilidad de los servicios, que con un 4,7 se sitúa como una de las mejores valoraciones para este indicador entre todos los puertos analizados. Y es que desde el Puerto de Pasajes han demostrado saber adaptarse a los picos de demanda de los fabricantes atendiendo solicitudes en fechas y horarios no habituales y manteniendo espacios habilitados para poder recibir mayores volúmenes de vehículos tal y como destacan los usuarios participantes en este informe.
- Un año más los fabricantes de vehículos destacan la buena predisposición de la Autoridad Portuaria para impulsar mejoras en las infraestructuras del puerto y atender de manera proactiva las solicitudes del cliente, obteniendo este indicador una valoración de 4,4 sobre 5.
- Por otra parte, se observa una mejora de manera casi generalizada en la valoración para la manipulación de los vehículos. En concreto, ha mejorado los relativos a la carga y descarga de barcos y trenes y en las zonas de depósito.
- A pesar de estas buenas valoraciones se pone de manifiesto que debido a la velocidad y modo de conducción se han incrementado ligeramente el número de incidencias sobre los vehículos. Por este motivo se destaca la necesidad de formar de manera continuada en las instrucciones de las marcas a los trabajadores encargados de la manipulación de los vehículos.

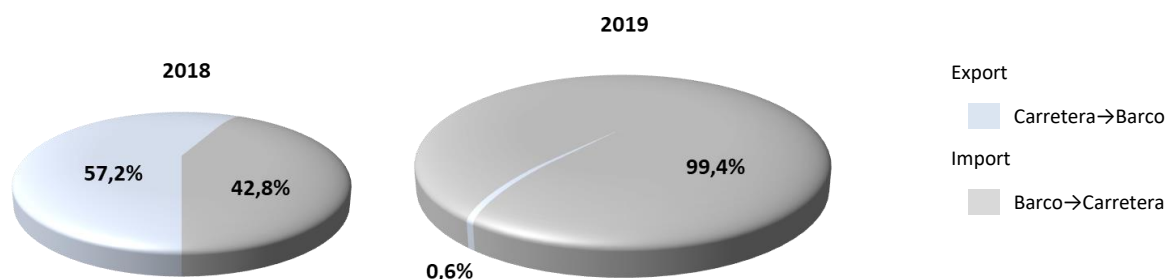
Puerto de SAGUNTO

Valoración 2019 **4,2**

Valoración 2018 **4,2**

En 2019 el tráfico de vehículos en el Puerto de Sagunto se ha reducido en algo más del 60%, debido al traslado de la operativa al Puerto de Valencia de uno de los fabricantes de vehículos que venían operando para exportación hasta ese momento en este puerto. En total se ha transportado por el puerto de Sagunto un total de 110.000 vehículos, de los cuales en este informe se analizan el 89%.

Dado el cambio en la operativa de uno de los fabricantes citado anteriormente el Puerto de Sagunto pasa a ser un puerto importador de vehículos prácticamente al 100%.



Valoración de la Autoridad Portuaria:

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

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 =
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR	5,0 =

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		5,0 ↑
		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	5,0 ↑

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	4,0 ↓
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		4,5	5,0	4,5 ↓

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	5,0 ↑
	Preparación y cuidado	4,0	5,0	4,0 ↓
Valoración daños sobre vehículos		5,0	5,0	5,0 =
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		4,4	4,4	4,4 ↑

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	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	5,0	4,0 ↓
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		4,0	4,2	4,0 =

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		4,0	5,0	4,0 ↓
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		4,8	5,0	4,8 =

D. Incidencias sobre los vehículos por otras causas

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

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 =
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		5,0	5,0	5,0 =

--- --

Resumen - Valoración Puerto de Sagunto 2019

VALORACIÓN MEDIA DE TERMINALES/OPERADORES	
OPERADOR 1	OPERADOR 2
4,5	4,8

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

- El Puerto de Sagunto se mantiene la segunda posición con una valoración de 4,2 sobre 5, compartiéndola con el Puerto de Pasajes. Es relevante el hecho de que sea el puerto que obtiene la máxima puntuación en un mayor número de indicadores, concretamente en cuatro.
- Destaca la mejora en las valoraciones de la proactividad de la Autoridad Portuaria y los accesos por carretera que obtienen la máxima puntuación de 5, siendo en el caso del primero de los indicadores el único puerto en obtener dicha valoración.
- Otro aspecto positivo es la mejora observada en la carga y descarga de camiones que incrementa la valoración obtenida hasta el 4,4.
- En cambio, tanto en la carga y descarga de barcos como en la manipulación en las zonas de depósito, a pesar de que dichos indicadores mantienen las mismas valoraciones que hace un año, se ha observado un aumento de las incidencias. En concreto se apunta a incidentes puntuales como por ejemplo la utilización de teléfonos móviles durante la conducción.
- Como contrapunto negativo están las bajadas de las valoraciones de los indicadores de asignación de zonas de depósito y otras incidencias sobre los vehículos, que caen 0,3 y 0,6 puntos respectivamente.

Puerto de SANTANDER

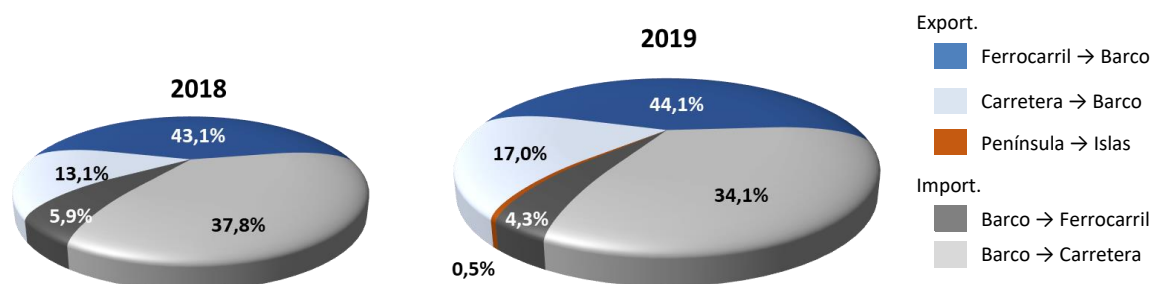
Valoración 2019 **4,3**

Valoración 2018 **4,3**

En 2019 el volumen de vehículos que se movió a través del Puerto de Santander se redujo un 5,4% hasta las 460.000 unidades, de las cuales en este informe se analizan el 100%. La caída se debe a una reducción de los tráficos de importación del 17,7% como consecuencia de la caída en las matriculaciones nacionales de vehículos.

A pesar de la caída en el tráfico de vehículos el Puerto se mantiene como el tercero en volumen de vehículos, mostrando un claro carácter exportador pues el 61,1% de los vehículos que pasan por el puerto se envían fuera de las fronteras españolas.

El Puerto de Santander se mantiene como uno de los primeros puertos en cuanto a cuota del tráfico por ferrocarril, al suponer este tipo de tráfico algo más del 48% del total, si bien es el primero en términos de volumen ya que se movieron en tren más de 226.000 vehículos, de los cuales 206.000 fueron para exportación.



Valoración de la Autoridad Portuaria:

	Valoración
Impulso de la mejora de su propio sistema de gestión	3,9 ↑
Impulso de la mejora de sus infraestructuras	4,0 ↑
Proactividad del Puerto ante problemas planteados por el cliente	4,5 ↑
PROMEDIO AUTORIDAD PORTUARIA	4,1 =

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	4,2 ↓
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR	4,4 ↓

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				4,2 ↓
Tráfico interno	Tiempo medio desde entrada camión al puerto hasta punto carga/descarga	OPERADOR 1 5,0	OPERADOR 2 4,9	OPERADOR 3 4,4	OPERADOR 4 4,0	PROMEDIO PUERTO 4,7 =
	Tiempo medio desde punto carga/descarga hasta salida camión del puerto	5,0	4,9	4,4	4,0	4,7 ↑
Valoración de la accesibilidad por carretera		5,0	4,9	4,4	4,0	4,5 =

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 =
Valoración de la accesibilidad por ferrocarril	5,0	4,7	5,0	4,0	4,8 =

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	4,5	4,0	4,6 =
Condiciones de la zona de depósito (limpieza, iluminación, marcado de plazas, etc.)	5,0	3,9	4,5	4,0	4,4 =
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR	5,0	4,2	4,5	4,0	4,5 =

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	4,4	4,0	4,4 =
	Modo conducción	5,0	4,2	4,4	4,0	4,4 =
	Vestimenta	5,0	3,9	4,4	4,0	4,2 ↑
	Preparación y cuidado	5,0	4,1	4,4	4,0	4,3 =
Valoración daños sobre vehículos		4,0	3,8	3,4	3,9	3,8 ↑
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		4,8	4,0	4,2	4,0	4,2 ↑

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	2,1	5,0	3,0	4,1 ↓
	Modo conducción	5,0	2,1	5,0	4,0	4,2 ↓
	Vestimenta	5,0	3,1	5,0	4,0	4,5 =
	Preparación y cuidado	5,0	2,2	5,0	3,0	4,1 ↓
Valoración daños sobre vehículos		5,0	2,1	5,0	3,0	4,1 ↓
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		5,0	2,4	5,0	3,4	4,2 ↓

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	3,3	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	3,4	4,0	4,0	3,8 =
Valoración daños sobre vehículos		4,0	3,5	4,0	4,0	3,8 ↓
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		4,0	3,7	4,0	4,0	3,9 =

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	3,8	4,5	4,0	4,4 ↓
	Modo conducción	5,0	4,4	4,5	4,0	4,6 =
	Vestimenta	5,0	4,1	4,5	4,0	4,5 =
	Preparación y cuidado	5,0	3,7	4,5	4,0	4,4 ↓
Valoración daños sobre vehículos		4,0	4,0	3,5	3,6	3,9 ↑
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		4,8	4,0	4,3	3,9	4,3 =

D. Incidencias sobre los vehículos por otras causas

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	PROMEDIO PUERTO
Por contaminación industrial	4,0	4,6	4,0	4,0	4,2 =
Por suciedad (excrementos de aves, silos, polvo de obras, etc.)	4,0	3,8	4,0	4,0	3,9 ↓
Por fenómenos atmosféricos	4,0	4,7	4,0	4,0	4,2 =
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR	4,0	4,4	4,0	4,0	4,1 =

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	4,2	4,5	5,0	4,2 ↓
	...en fechas no habituales	4,0	4,1	4,5	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 =
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		4,0	3,9	4,4	4,3	4,0 ↓

Resumen - Valoración Puerto de Santander 2019

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		4,4 ↓	
Acceso por carretera		4,5 =	
Acceso ferroviario		4,8 =	
Asignación zonas depósito		4,5 =	
Manipulación vehículos	carga/descarga camiones	4,2 ↑	
	carga/descarga trenes	4,2 ↓	
	carga/descarga barcos	3,9 =	
	en zonas de depósito	4,3 =	
Otras incidencias sobre vehículos		4,1 =	
Flexibilidad de servicios		4,0 ↓	

- El Puerto de Santander mantiene su valoración global en un 4,3 y continúa como líder en solitario en el ranking de puertos.
- Los accesos al puerto tanto por ferrocarril como carretera están entre los mejor valorados por los fabricantes, con unas puntuaciones de 4,8 y 4,5 respectivamente. Además, en esta ocasión se destacan los buenos resultados que están ofreciendo los accesos de la nueva entrada al puerto, descongestionando notablemente el tráfico.
- La manipulación de los vehículos en la carga y descarga de camiones es el único indicador que mejora su valoración y lo hace alcanzando una valoración de 4,2 sobre 5, al apreciarse una ligera mejora en los daños e incidencias sobre los vehículos.
- Se han observado ligeras mejoras en la manipulación de los vehículos y los daños que sobre ellos se producen como en la carga y descarga de camiones o en las zonas de depósito. Sin embargo, en la carga y descarga de trenes y barcos empeora ligeramente, siendo este último uno de los indicadores con mayor margen de mejora del puerto.
- Por último, son tres los indicadores que disminuyen su valoración en una décima cada uno, la gestión de los trámites aduaneros, la carga y descarga de trenes y la flexibilidad de los servicios, siendo este último indicador uno de los más relevantes para los fabricantes de vehículos debido a la fuerte estacionalidad del sector.

Puerto de TARRAGONA

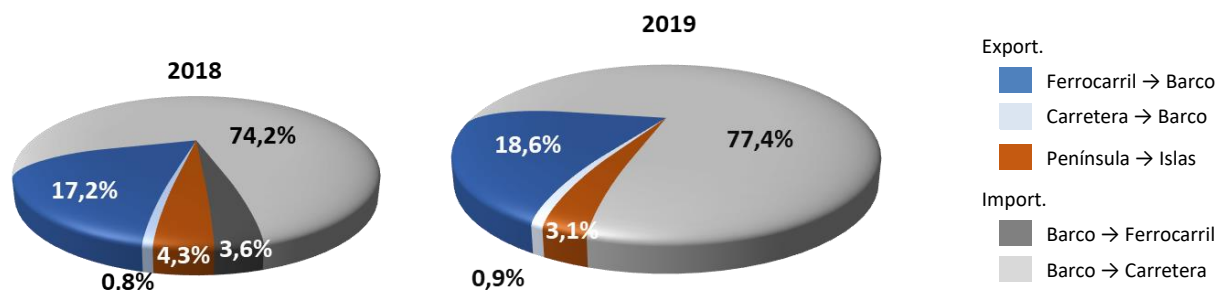
Valoración 2019 **4,1**

Valoración 2018 **4,0**

El número de vehículos transportados a través del Puerto de Tarragona se incrementó en 2019 un 7,7% hasta superar la barrera de los 200.000 vehículos. Concretamente circularon por el puerto un total de 206.699 según datos de Puertos del Estado, incrementándose tanto los volúmenes de importación, un 8,6%, como de exportación, un 4,6%.

Este es un puerto esencialmente importador, así el 77,7% de los tráficos son llegadas de vehículos al puerto para su posterior distribución por la península, siendo el resto de los tráficos de exportación o para aproximar vehículos a las islas.

En cuanto a la intermodalidad según los tráficos analizados en el año 2019 se ha dejado de utilizar el ferrocarril para dar salida a los vehículos que llegan por mar al puerto, si bien, el uso del tren para los tráficos de exportación ha ganado peso hasta suponer un 18,6% del total de tráficos.



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	4,4 ↑
Proactividad del Puerto ante problemas planteados por el cliente	3,9 ↑
PROMEDIO AUTORIDAD PORTUARIA	4,1 ↑

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	5,0 ↑
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR	4,5 ↑

A. Nivel de accesibilidad al puerto

A.1 Acceso por carretera

		Valoración		
Accesos externos: últimos 10 km hasta el Puerto	Estado de la carretera	4,6 ↑		
	Retenciones de tráfico	4,7 ↑		
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	4,4	5,0	4,4 ↑
		4,4	5,0	4,4 ↑
Valoración de la accesibilidad por carretera		4,4	5,0	4,5 ↑

A.2 Acceso ferroviario

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

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*	3,9	4,0	3,9 ↑
Condiciones de la zona de depósito (limpieza, iluminación, marcado de plazas, etc.)	4,8	4,0	4,6 ↑
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR	4,3	4,0	4,3 ↑

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	3,6	4,0	3,6 ↓
	Modo conducción	4,0	4,0	4,0 =
	Vestimenta	3,6	4,0	3,6 ↓
	Preparación y cuidado	4,0	4,0	4,0 ↑
Valoración daños sobre vehículos		3,8	4,0	3,8 =
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		3,8	4,0	3,8 ↓

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	n.a.	4,0	4,0 =
	Modo conducción	n.a.	4,0	4,0 =
	Vestimenta	n.a.	4,0	4,0 =
	Preparación y cuidado	n.a.	4,0	4,0 =
Valoración daños sobre vehículos		n.a.	4,0	4,0 =
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		n.a.	4,0	4,0 =

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	4,4	4,0	4,3 ↑
	Modo conducción	4,0	4,0	4,0 ↓
	Vestimenta	4,0	4,0	4,0 ↓
	Preparación y cuidado	4,4	4,0	4,3 ↑
Valoración daños sobre vehículos		4,2	4,0	4,1 ↑
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		4,2	4,0	4,1 =

C.4 En las zonas de depósito

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

D. Incidentes sobre los vehículos por otras causas

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

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	3,4	4,0	3,6
	...en fechas no habituales	3,4	4,0	3,6
"Extra-coste" asociado a operaciones en horarios o fechas no habituales	4,0	4,0	4,0	
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR	3,6	4,0	3,7	

Resumen - Valoración Puerto de Tarragona 2019

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

		VALORACIÓN PROMEDIO PUERTO	4,1 ↑
Proactividad del Puerto y relación con el cliente		4,1 ↑	
Trámites aduaneros		4,5 ↑	
Acceso por carretera		4,5 ↑	
Acceso ferroviario		4,3 ↑	
Asignación zonas depósito		4,3 ↑	
Manipulación vehículos	carga/descarga camiones	3,8 ↓	
	carga/descarga trenes	4,0 =	
	carga/descarga barcos	4,1 =	
	en zonas de depósito	4,4 ↑	
Otras incidencias sobre vehículos		3,7 ↑	
Flexibilidad de servicios		3,7 ↑	

- El Puerto de Tarragona con un 4,1 sobre 5 encadena el segundo año consecutivo de mejoras en las valoraciones para alcanzar una puntuación muy satisfactoria. Esta subida le sitúa como tercer puerto por valoración en el ranking.
- Es destacable la mejora de las valoraciones de 8 de los 11 indicadores analizados. De especial relevancia es la valoración de la gestión de los trámites aduaneros y el acceso por carretera ambos con un 4,5, siendo las máximas puntuaciones del puerto. En concreto, se han señalado como positivo las labores de reasfaltado del vial principal de acceso a la terminal.
- El único indicador que muestra una evolución negativa es el de manipulación en la carga y descarga de camiones, sobre el que los fabricantes indican que durante 2019 se incrementaron las incidencias debido a la ausencia de medidas preventivas tales como la correcta preparación de los camiones y el modo de conducción.

Estas incidencias se repiten también en el resto de las acciones de manipulación si bien en menor grado. Por ello los fabricantes hacen hincapié en la importancia de la formación a los trabajadores encargados de manipular los vehículos tanto en las nuevas tecnologías que incorporan los vehículos como en la concienciación sobre la importancia de la integridad de la mercancía.

- Los dos indicadores con mayor margen de mejora, aunque muestran una evolución favorable, continúan siendo la flexibilidad del servicio, fundamental para poder hacer frente a los picos de demanda ocasionados por la estacionalidad del sector, y las incidencias sobre los vehículos por otras causas de la que se destacan los problemas que se originan por fuertes vientos al haber industrias cercanas a las campas de vehículos que pueden llegar a ocasionar daños y poner en riesgo la integridad de los vehículos.

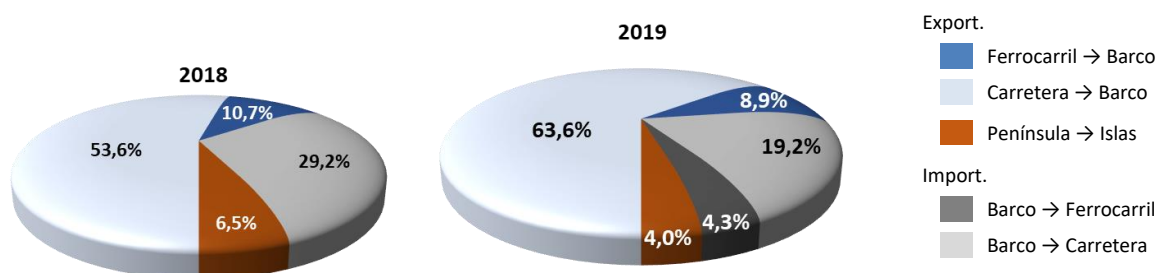
Puerto de VALENCIA

Valoración 2019 **4,0**

Valoración 2018 **4,0**

El Puerto de Valencia se mantiene como segundo puerto en tráfico de vehículos y amplía la distancia con el Puerto de Santander al incrementar el volumen de vehículos en un 14,3% hasta superar las 580.000 unidades.

En 2019 el Puerto ha acentuado su carácter exportador al pasar de representar este tipo de tráfico de un 64,3% a un 72,8%. En cuanto a la intermodalidad, los tráficos por ferrocarril se han incrementado hasta el 13,2% del total al comenzar a utilizar los fabricantes este medio de transporte para distribuir los vehículos que llegan de importación por el territorio nacional.



Valoración de la Autoridad Portuaria:

	Valoración
Impulso de la mejora de su propio sistema de gestión	4,5 ↑
Impulso de la mejora de sus infraestructuras	4,5 ↑
Proactividad del Puerto ante problemas planteados por el cliente	4,5 ↑
PROMEDIO AUTORIDAD PORTUARIA	4,5 ↑

Trámites aduaneros

	PROMEDIO PUERTO
Agilidad en el despacho de mercancías por la aduana para exportación	4,8 ↑
Agilidad en el despacho de mercancías por la aduana para importación	3,4 ↓
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR	4,1 ↓

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			3,0 ↓
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	4,6	3,0	4,5 ↑
		4,5	3,0	4,5 ↑
Valoración de la accesibilidad por carretera		4,6	3,0	4,0 ↓

A.2 Acceso ferroviario

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

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*	4,3	3,0	4,3 ↑
Condiciones de la zona de depósito (limpieza, iluminación, marcado de plazas, etc.)	4,7	3,0	4,7 ↑
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		4,5	3,0
			4,5 ↑

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	4,7	3,0	4,7 ↑
	Modo conducción	4,0	3,0	4,0 ↑
	Vestimenta	4,0	4,0	4,0 =
	Preparación y cuidado	4,7	3,0	4,7 ↑
Valoración daños sobre vehículos		4,8	4,0	4,7 ↑
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		4,4	3,4	4,4 ↑

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	3,4	3,4 ↓
	Preparación y cuidado	3,4	3,4 ↓
Valoración daños sobre vehículos		3,2	3,2 =
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		3,3	3,3 ↓

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	2,9	3,0	2,9 ↑
	Modo conducción	2,9	3,0	2,9 ↓
	Vestimenta	3,8	3,0	3,8 =
	Preparación y cuidado	3,6	3,0	3,6 ↑
Valoración daños sobre vehículos		3,8	3,0	3,7 ↓
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		3,4	3,0	3,4 ↓

C.4 En las zonas de depósito

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

D. Incidencias sobre los vehículos por otras causas

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

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	4,5	3,0	4,5 ↑
	...en fechas no habituales	4,5	3,0	4,5 ↑
"Extra-coste" asociado a operaciones en horarios o fechas no habituales		4,3	2,0	4,2 ↑
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		4,5	2,7	4,4 ↑

Resumen - Valoración Puerto de Valencia 2019

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

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

- El Puerto de Valencia mantiene la valoración de 4,0 obtenida en 2018 y se sitúa en la cuarta posición del ranking de puertos junto con Vigo.
- La valoración obtenida por la Autoridad Portuaria continúa mejorando y alcanza ya el 4,5 sobre 5, avanzando en los tres indicadores que se analizan.
- La valoración de la gestión de los trámites aduaneros retrocede dos décimas, si bien muestra un comportamiento totalmente diferenciado según se trate de vehículos en exportación pues obtiene una valoración de 4,8 considerada como muy satisfactoria y de las más elevadas obtenidas por cualquier puerto. Mientras que cuando se trata de los vehículos en importación retrocede al 3,4.
- La accesibilidad al Puerto es otro de los indicadores que se ha visto más afectados ya que disminuyen las valoraciones en 2 y 3 décimas en el acceso por carretera y ferrocarril respectivamente hasta el 4,0 y 3,0. Los fabricantes de vehículos destacan un fuerte incremento de las retenciones en los últimos kilómetros antes de llegar al Puerto, así como un deterioro del estado de las carreteras, mientras que para el caso del ferrocarril se destaca una elevada saturación de las vías.
- En cuanto a la manipulación de los vehículos se observan dos comportamientos diferentes según la operativa. En las operativas con camiones y en las zonas de depósito mejoran sus valoraciones hasta el 4,4 y 4,5 respectivamente, destacando el impacto positivo de las jornadas de formación y las auditorías internas y externas que se ha traducido en una moderación en la velocidad de conducción y mayor cumplimiento de las indicaciones de la marca.

Sin embargo, en las operativas de carga y descarga de trenes y barcos continúa persistiendo la falta de cumplimiento de las indicaciones de la marca en aspectos relevantes como el uso de móviles durante la conducción y la velocidad excesiva. Detectados este problemas ha supuesto una caída de las valoraciones hasta el 3,3 en la descarga de trenes y 3,4 en la carga y descarga de barcos.

- Por último, es destacable la mejora del indicador de flexibilidad del servicio que alcanza un 4,4, aspecto fundamental para los fabricantes pues les permite dar salida a los mayores volúmenes de vehículos cuando se producen picos de demanda en fechas y horarios no habituales.

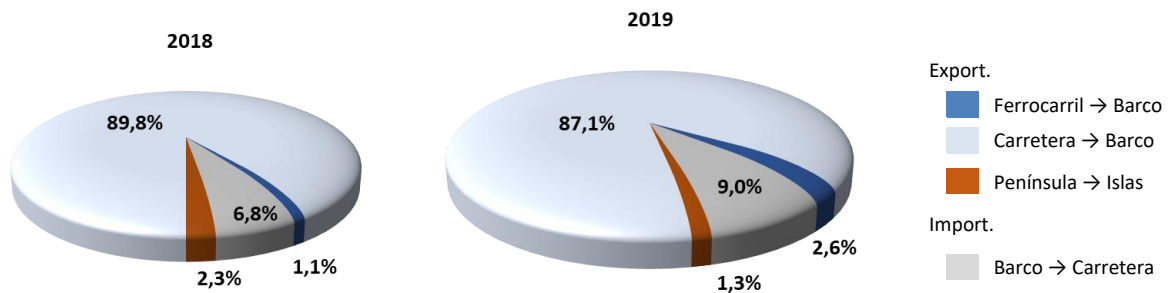
Puerto de VIGO

Valoración 2019 **4,0**

Valoración 2018 **3,9**

En 2019 se transportaron a través del Puerto de Vigo un total de 423.500 vehículos, un 2,1% más que en 2018, manteniéndose, así como cuarto puerto en tráfico de vehículos. De los cuales el 83,5% son analizados en el presente informe.

El Puerto de Vigo sigue siendo un puerto principalmente exportador. El 89,7% de los vehículos salen del Puerto para dirigirse a terceros países. Si bien, año a año este puerto es cada vez más utilizado para la importación de vehículos al pasar este tráfico de representar un 6,8% en 2018 a un 9,0% este año.



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	3,1 ↓
Proactividad del Puerto ante problemas planteados por el cliente	4,0 ↑
PROMEDIO AUTORIDAD PORTUARIA	3,7 ↑

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	4,5 ↑
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR	4,8 ↑

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	4,1 ↓

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	PROMEDIO PUERTO
Tráfico interno	Tiempo medio desde entrada camión al puerto hasta punto carga/descarga	5,0	5,0	5,0	5,0 =
	Tiempo medio desde punto carga/descarga hasta salida camión del puerto	5,0	5,0	5,0	5,0 =

Valoración de la accesibilidad por carretera	5,0	5,0	5,0	4,8 ↓
---	------------	------------	------------	--------------

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	OPERADOR 3	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	5,0 =
Condiciones de la zona de depósito (limpieza, iluminación, marcado de plazas, etc.)	4,0	4,2	5,0	4,1 ↑
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR	4,5	4,6	5,0	4,5 ↑

C. Manipulación de los vehículos

C.1 En la carga/descarga de camiones

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

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

C.4 En las zonas de depósito

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

D. Incidencias sobre los vehículos por otras causas

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	PROMEDIO PUERTO
Por contaminación industrial	5,0	4,8	4,0	4,9 ↓
Por suciedad (excrementos de aves, silos, polvo de obras, etc.)	4,0	4,1	4,0	4,0 =
Por fenómenos atmosféricos	4,9	4,6	3,0	4,8 ↓
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR	4,6	4,5	3,7	4,6 =

E. Flexibilidad en la disponibilidad de horarios no habituales

		OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	PROMEDIO PUERTO
Disponibilidad inmediata o necesidad de preavisos con mucha antelación para operar...	...en horarios no habituales	5,0	4,8	4,0	4,9 =
	...en fechas no habituales	5,0	4,8	4,0	4,9 ↓
"Extra-coste" asociado a operaciones en horarios o fechas no habituales		4,0	4,1	4,0	4,0 =
PROMEDIO TERMINAL/OPERADOR		4,6	4,6	4,0	4,6 =

Resumen - Valoración Puerto de Vigo 2019

VALORACIÓN MEDIA DE TERMINALES/ OPERADORES		
OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3
4,5	4,5	4,2

		VALORACIÓN PROMEDIO PUERTO	4,0 ↑
Proactividad del Puerto y relación con el cliente		3,7 =	
Trámites aduaneros		4,8 ↑	
Acceso por carretera		4,8 ↓	
Acceso ferroviario			
Asignación zonas depósito		4,5 ↑	
Manipulación vehículos	carga/descarga camiones	4,6 =	
	carga/descarga trenes		
	carga/descarga barcos	3,5 ↓	
	en zonas de depósito	4,6 =	
Otras incidencias sobre vehículos		4,6 =	
Flexibilidad de servicios		4,6 =	

- El Puerto de Vigo incrementa su valoración hasta alcanzar un 4,0 de tal manera que pasa de la última posición que ocupó en 2018 a compartir con el Puerto de Valencia la cuarta posición del ranking de puertos.
- Destaca especialmente la subida en la valoración de la asignación de las zonas de depósito, pues pasa de un 4,1 a un 4,5 en tan solo un año. Los fabricantes señalan las mejoras llevadas a cabo durante 2019 en la gestión realizada por la Autoridad Portuaria.
- Otro de los indicadores que mejora su valoración es la gestión de los trámites aduaneros, pues alcanza un 4,8 sobre 5, siendo esta una de las valoraciones más elevadas obtenidas por los puertos, solo por detrás del Puerto de Sagunto. Si bien, se menciona como posible aspecto a mejorar en este indicador la implantación de manera homogénea y generalizada del “levantar sin papeles”.
- La valoración de los accesos por carretera cae una décima hasta el 4,8 debido a un mayor grado de retenciones en las inmediaciones del puerto que hacen que se ralentice la operativa. A pesar de ello sigue siendo considerado como muy satisfactoria.
- Por último, la manipulación de los vehículos en la carga y descarga de barcos disminuye su valoración hasta un 3,5 y continúa siendo el aspecto con mayor margen de mejora. Los fabricantes de vehículos destacan como aspectos fundamentales a corregir la excesiva velocidad en la conducción, el cruce de vehículos entre operativas y el no respetar los estándares de calidad fijados por las marcas.