VALORACIÓN DE LA LOGÍSTICA DEL TRANSPORTE FERROVIARIO

Informe 2022 - 15ª edición

Noviembre de 2023

1. INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA

En el presente informe se elabora un estudio sectorial sobre el transporte ferroviario de vehículos terminados y de aquellas piezas necesarias para abastecer a las fábricas situadas en territorio español. En ambos casos se diferencia entre tráfico nacional e internacional.

Los indicadores han sido elaborados a partir de un cuestionario contestado por 13 de las empresas asociadas a ANFAC, refiriéndose al servicio recibido en el año 2022. La valoración incluye el servicio utilizado para distribuir los vehículos producidos en 8 de las fábricas situadas en territorio español y para abastecer el mercado nacional de importación de las marcas importadoras participantes en el estudio.

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:

1. **Cumplimiento del plan de transporte**.
2. **Flexibilidad y capacidad de adaptación** a las necesidades de los fabricantes.
3. **Trato a las mercancías**.

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

1. Las **empresas ferroviarias** (traccionadoras).
2. El **administrador de infraestructuras**.
3. Los **gestores de las terminales**.
4. 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 uno el número de empresas que realizan este servicio.

Para la obtención de las puntuaciones globales se ponderan las puntuaciones individuales de cada una de las empresas de logística que han sido valoradas en el informe conforme al volumen de vehículos transportado por cada una de ellas.

Las valoraciones siguen el siguiente esquema sobre 5 puntos:

	≤1	Muy Insatisfactorio
	1 > Valor ≤ 2	Insatisfactorio
	2 > Valor ≤ 3	Mejorable
	3 > Valor ≤ 4	Suficiente
	4 > Valor ≤ 5	Satisfactorio
n.d.	No disponible: no se ha recibido un número de respuestas representativo.	

Además, dentro de los datos medios también se indica la dirección de la variación del resultado actual respecto al publicado en el informe anterior (=, ↑ o ↓).

Listado de las marcas participantes y de las empresas valoradas:

Las marcas que han participado en el informe son:

1. AUDI
2. CITROEN
3. CUPRA
4. DACIA
5. DS
6. FIAT
7. FORD
8. OPEL
9. PEUGEOT
10. KIA
11. RENAULT
12. SEAT
13. VOLKSWAGEN

Las empresas valoradas han sido[1]:

Transporte ferroviario nacional de vehículos		
Operadores logísticos / ferroviarios	– AUTOMETRO – BERGÉ GEFCO – GROUPE CAT – GROUPE CAT / PECOVASA	– GROUPE CAT / TRANSFESA – PECOVASA – SESÉ / POOL IBERICO – TRANSFESA
Empresa ferroviaria (traccionadora)	– CAPTRAIN – FGC	– TRANSFESA /POOL IBERICO / PECOVASA – RENFE
Gestor de las terminales interiores[2]	– ADIF – AUTOTRANS – BERGÉ GEFCO	– LOGITRAIL – SESE

Transporte ferroviario internacional de vehículos		
Operadores logísticos / ferroviarios	– DB CARGO – GROUPE CAT / POOL IBERICO	– TRANSFESA

Transporte ferroviario nacional de componentes		
Operadores logísticos / ferroviarios	– CARGOMETRO	– TRANSFESA
Empresa ferroviaria (traccionadora)	– CARGOMETRO	– TRANSFESA / CONTINENTAL – CONTINENTAL / SICSA
Gestor de las terminales interiores[2]	– ADIF	– APM / CSP

[1] No hay relación en el orden alfabético utilizado en esta lista y el utilizado en las tablas detalle.
[2] No contempla ninguna terminal en los puertos, solo las terminales interiores en el corredor ferroviario analizado y que realiza manipulación de vehículos.

2. DATOS GENERALES

Los continuos vaivenes de la economía desde el año 2020 han afectado intensamente al sector de automoción, y con ello, a su logística. A la crisis derivada de la pandemia del covid-19 y su impacto en las cadenas logísticas mundiales se ha unido la invasión rusa de Ucrania en febrero de 2022, la cual ha tensionado la geopolítica internacional y agravado la ya complicada situación de las cadenas logísticas internacionales durante todo el año 2022.

La implicación de las principales economías en el conflicto ha supuesto un fuerte impacto en estas, con un gran aumento de la inflación que ha obligado a los bancos centrales a enfriar las economías. Bajo este entorno, en el año 2022 las ventas de turismos y comerciales ligeros en España cayeron un 7,7 % respecto al año anterior, registrando un volumen total de 933.048 unidades. La situación en la Unión Europea fue similar, con una caída del 6,5 % respecto al año 2021.

Por otro lado, el estancamiento de los cuellos de botella durante el 2022 también dificultó la recuperación de la producción, que tras un ligero alivio en los últimos meses del año consiguió cerrar con un crecimiento del 5,8 % (2,2 millones de vehículos). Esto condicionó a su vez la actividad exportadora, que creció un 2,9 %, moviendo 1,9 millones de vehículos producidos en las fábricas españolas a otros países.

Como resultado del aumento de la inestabilidad a lo largo del año, el volumen de vehículos transportados en España teniendo en cuenta los tres modos de transporte (carretera, ferrocarril y barco) no consiguió recuperarse significativamente, con un aumento del 2,6 % y situándose en 4,59 millones, todavía por debajo de los habituales más de 5 millones.

En concreto, en lo relativo al transporte ferroviario, debe destacarse que éste se usa de forma prioritaria para aproximar los vehículos producidos en España a los puertos desde donde se procede a su posterior exportación por vía marítima. En los últimos años también se está aumentando su utilización para la distribución interior y el aprovisionamiento a la red nacional de concesionarios.

En 2022, el transporte ferroviario creció un 10,9 % respecto al año anterior, siendo responsable del transporte de más de 550.000 vehículos. Esta recuperación se observa tanto para los flujos nacionales (+9,3 %) como internacionales (19,2 %), siendo mayor el crecimiento en este último. Estos crecimientos han sido posibles gracias a las mejoras observadas en los cuellos de botella y en las cadenas globales de suministros, lo que ha permitido que la producción nacional de vehículos aumentase un 5,8 % en 2022 respecto al año anterior. Desde el punto de vista del número de trenes usados para transportar este volumen de vehículos la evolución también ha sido positiva en 2022, creciendo un 7,8 % y un 53,5 % para el transporte nacional e internacional, respectivamente.

Tabla 2.1. Volúmenes transportados por ferrocarril

		2021	2022	Variación
Transporte de vehículos UNIDADES	Nacional	417.613	456.285	9,3%
	Internacional	84.834	101.160	19,2%
	TOTAL	**502.447**	**557.445**	**10,9%**
Transporte de componentes TONELADAS	Nacional	237.367	187.459	-21,0%
	Internacional	151.503	163.547	7,9%
	TOTAL	**388.870**	**351.006**	**-9,7%**

Fuente: ANFAC.

Por otro lado, el volumen de componentes transportado durante 2022 ha caído un 9,7 % respecto al año anterior, proviniendo esta caída exclusivamente del tráfico nacional (-21,7 %), mientras que las toneladas del transporte internacional crecieron en un 7,9 %.

Respecto al número de trenes utilizados en el transporte de componentes, las mejoras en la normalización de la producción de vehículos y de componentes ha permitido una mayor eficiencia en la utilización de este modo de transporte por lo que se ha reducido el número de trenes usados tanto para ytel tráfico nacional como internacional.

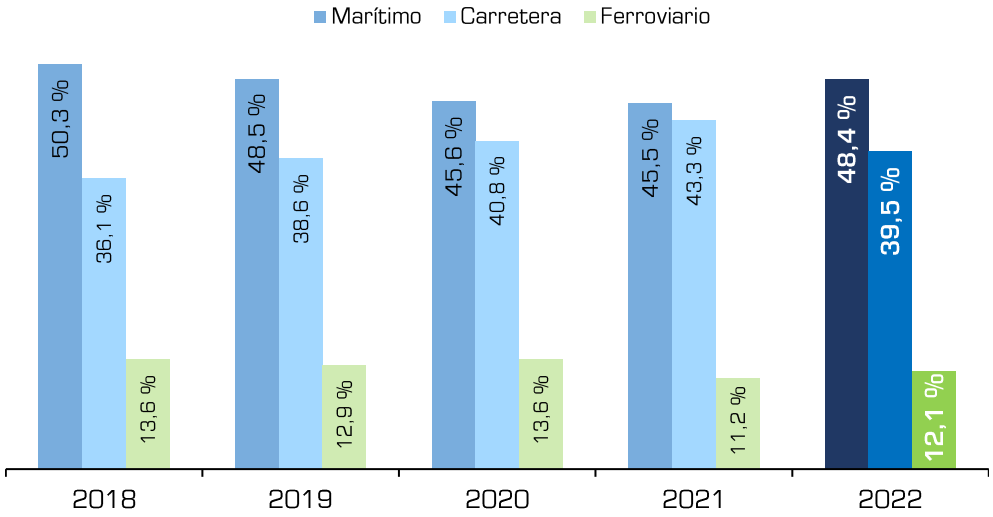
Tabla 2.2. Número de trenes utilizados

		2021	2022	Variación
Transporte de vehículos	Nacional	2.183	2.353	7,8 %
	Internacional	437	670	53,5 %
	TOTAL	**2.620**	**3.023**	**15,4 %**
Transporte de componentes	Nacional	1.499	838	-44,1 %
	Internacional	594	482	-18,9 %
	TOTAL	**2.093**	**1.320**	**-36,9 %**

Fuente: ANFAC.

El reparto intermodal viene condicionado por los problemas que cada uno de los modos de transporte ha tenido que afrontar en un contexto de paulatina recuperación de la actividad del sector. Mientras el transporte por carretera cae su cuota en 3,8 p.p., situándose en un 39,5 %, el transporte por ferrocarril aumenta su cuota en 0,9 p.p. al haber absorbido parte de las necesidades de transporte terrestre, especialmente en su conexión hasta los puertos. El ferrocarril ha sabido aprovechar las dificultades del transporte por carretera para poder cubrir la demanda del sector. La cuota se sitúa en 2022 en 12,1%, que está, en cualquier caso, lejos de cuotas previas a la pandemia y cercanas al 14%. Los problemas de falta de maquinistas, vagones y máquinas han lastrado un mayor crecimiento de este modo de transporte que sólo ha podido reaccionar en parte ante la mayor demanda.

Gráfico 2.1. Evolución del transporte de vehículos por canal



Volumen total transportado				
5.792.222	5.853.057	4.706.125	4.475.293	**4.592.372**
-1,0%	1,1%	-19,6%	-4,9%	**2,6%**

Fuente: ANFAC y Puertos del Estado.

El sector del automóvil sigue manteniendo una gran vocación ferroviaria, con una clara decisión de incremento en su utilización para los próximos años. Este 12% de cuota es elevado para la media de utilización en España, pero, en cualquier caso, una cuota que debe mejorar de forma sensible en los próximos años según se van solventando las carencias de este modo tanto de gestión, de medios, como de infraestructuras.

A continuación, se resumen las conclusiones extraídas de las valoraciones recibidas para el transporte ferroviario de vehículos y componentes, diferenciando entre transporte nacional e internacional. Finalmente se adjuntan tablas con mayor nivel de detalle respecto a las valoraciones utilizadas en el análisis.

3. RESULTADOS GLOBALES

VEHÍCULOS		COMPONENTES	
Nacional	Internacional	Nacional	Internacional
3,1 ↓	3,6 =	4,4 =	n.d.
3,2 ↓		n.d.	

3.1. TRANSPORTE DE VEHÍCULOS

En 2022 las valoraciones de las marcas sobre el funcionamiento del sistema ferroviario para el transporte de vehículos han retrocedido ligeramente con una décima menos hasta situarse en 3,2 sobre un total de 5 puntos.

Esta ligera caída de la percepción de los fabricantes sobre el transporte ferroviario se debe a la parte del tráfico nacional, que retrocede en una décima hasta una puntuación de 3,1 mientras que el transporte ferroviario internacional se mantiene constante con una valoración de 3,6. Con todo esto, ambos tráficos continúan situándose por debajo del umbral de 4 puntos que indicaría una percepción satisfactoria.

A pesar del ligero retroceso que ha experimentado la valoración del tráfico nacional de vehículos por ferrocarril, los fabricantes continúan apostando por el ferrocarril para aproximar los vehículos producidos hasta los puertos españoles para su exportación. Esta valoración más ajustada, ha podido venir derivada de las tensiones entre demanda y oferta de transporte. La irregularidad de la demanda de transporte, con picos elevados y momentos de gran dificultad para la producción de vehículos, que se han unido a los problemas para la formación de trenes ante la escasez de vagones, máquinas y maquinistas, son motivos que determinan la valoración.

Debe destacarse, en cualquier caso, que los vehículos que llegaron a puerto en ferrocarril supusieron en 2022 el 32,5 % del total de vehículos exportados por mar, aumentando la cuota en 0,1 p.p. respecto al año anterior.

Debe señalarse que en mayo de 2023 se ha procedido a la renovación del **Acuerdo de Colaboración entre ADIF y ANFAC**, el cual está en vigor desde febrero de 2013. Este acuerdo es de gran relevancia para el sector del automóvil ya que permite potenciar la coordinación y colaboración de todos los integrantes de la cadena logística incluyendo a los puertos de origen y destino. Los Grupos de Trabajo por corredores que se han formado bajo el amparo del acuerdo permiten avanzar en mejoras de funcionamiento y eficiencia del transporte ferroviario, identificando los problemas, haciendo fluir la información en la cadena y buscando soluciones consensuadas, más allá de las necesarias inversiones en infraestructuras.

3.1.1 TRANSPORTE NACIONAL DE VEHÍCULOS

En base al cuestionario realizado a los fabricantes y del análisis de los resultados de éste, se destacan los siguientes aspectos respecto al transporte nacional de vehículos cuyo resumen de resultados se incluye aquí, pudiendo acceder al detalle de los mismos en el punto 4.1 del informe.

Los puntos fundamentales que se deben destacar según el análisis de los resultados obtenidos son los siguientes:

- **Retroceso en la valoración de aspectos importantes del transporte ferroviario:** el aspecto que más se ha deteriorado en este último año es el grado de satisfacción respecto al cumplimiento del plan de transporte, que ha perdido 5 décimas y registra un total de 3,5 puntos. En cualquier caso, se ha reconocido un esfuerzo para adaptar los planes de transporte, mejorando en 1 décima la valoración correspondiente a este aspecto. Su valoración es, de todas formas, mejorable, ya que se sitúa en 2,8 puntos sobre 5. Las dificultades para imprimir mayor flexibilidad en la reprogramación del plan de transporte siguen siendo un tema claramente señalado como mejorable. La fluctuación de la producción por los problemas de aprovisionamiento son la causa de la necesidad de una mayor flexibilidad.

- **La presencia de daños en la mercancía persiste como aspecto a mejorar**: retrocede nuevamente en una décima, obteniendo una valoración de 3,5. La reducción de daños e incidencias durante la logística es esencial dado el coste que supone para las marcas, no solo en términos económicos sino también ralentizando la entrega final del vehículo.

- **Valoración de los operadores logísticos / ferroviarios:** la valoración media obtenida por los operadores logísticos en el tráfico nacional de vehículos ha retrocedido una décima hasta los 3,4 puntos sobre 5, indicando aún necesidad de mejora.

  El aspecto mejor valorado continúa siendo la facilidad para contactar y la eficacia en la atención recibida, a pesar de que ha retrocedido en 6 décimas respecto al año anterior. Con una valoración de 4,3 sobre 5, es el único aspecto que se sitúa por encima de 4 y, por lo tanto, que obtiene una calificación considerada como satisfactoria.

  Por el contrario, los aspectos peor valorados están vinculados con la falta de la flexibilidad y capacidad de reacción de los operadores, tanto ante imprevistos, como ante picos de demanda por parte de las marcas, aunque se observan ciertas mejoras que han reducido el impacto de los imprevistos. Sin embargo, la flexibilidad horaria ha retrocedido en 2 décimas y obtiene la peor puntuación dentro de los aspectos valorados sobre los operadores logísticos / ferroviarios (2,3 sobre 5), aunque con diferencias considerables entre los operadores analizados.

  Como aspecto positivo, se observa una mejora de 4 décimas en los planes específicos para hacer frente a bajadas en la calidad del servicio, aunque sigue situado con 2,6 puntos, un nivel muy mejorable.

  La valoración del seguimiento e información sobre la situación de trenes en ruta es la partida que registra un mayor deterioro en esta edición, perdiendo un punto y dejando de considerarse como satisfactorio con 3,3 puntos sobre 5.

  Con todo esto la relación calidad-precio del servicio ofrecido por el operador en el transporte nacional ha caído en siete décimas hasta situarse en 3,2 sobre 5 y apuntando a una clara necesidad de avanzar en la mejora del servicio prestado, centrándose en una mayor flexibilidad y en la reducción de incidentes con la mercancía.

- **Continúa el deterioro de la percepción sobre las empresas ferroviarias (traccionadoras)**: tras perder nuevamente tres décimas se sitúa ya en una valoración de 2,3 puntos, siendo uno de los principales aspectos a mejorar. Las situaciones derivadas de los cuellos de botella en el comercio internacional han aumentado la necesidad de mejorar en flexibilidad ante eventos inesperados. En este sentido, los aspectos peor valorados son los relativos a la capacidad de proporcionar tracción ante aumentos de demanda por parte de las marcas (2 sobre 5) y la flexibilidad horaria (1,7 sobre 5), ambos obteniendo una valoración insatisfactoria en esta edición. Se señala en este caso las dificultades para la disposición de máquinas y maquinistas que permitan cumplir el plan de transporte.

- **Valoración del administrador de infraestructuras (ADIF)** que presenta una mejora en 2 décimas respecto a la proactividad en la mejora de la red ferroviaria. Sin embargo, el cumplimiento de plazos en la llegada y salida de los trenes cae en 6 décimas y la atención a las solicitudes de surcos por parte de las marcas en 7 décimas. El resultado es una valoración global de ADIF de 2,5 sobre 5 tras perder 4 décimas en su conjunto.

  Con esta valoración se pone de manifiesto la necesidad de una mejora en la flexibilidad para poder establecer con rapidez nuevos surcos una vez que no ha sido posible mantener los ya programados. En este caso, es de gran importancia la comunicación entre toda la cadena logística y una mayor transparencia para poder definir la responsabilidad de cada eslabón que participa en la formación de un tren, que no es exclusivamente de ADIF.

- **Ligera recuperación de la flexibilidad de la gestión de las terminales:** la valoración general vuelve a recuperarse en dos décimas principalmente por la mejora en la flexibilidad del servicio, que crece en 5 décimas. La liberalización del servicio que es ya una realidad podría estar teniendo su reflejo en las valoraciones.

3.1.2 TRANSPORTE INTERNACIONAL DE VEHÍCULOS

En relación al transporte internacional los resultados generales se valoran a continuación pudiéndose acceder a los detalles en el punto 4.2 del informe.

Analizando en detalle el indicador se observa:

- **Mantenimiento de la valoración global**: el transporte internacional de vehículos mantiene por tercer año consecutivo una valoración de 3,6 puntos sobre 5. A pesar de esto, se observan mejoras y retrocesos en los indicadores analizados, pudiéndose observar cambios de interés.

- **Mejora la flexibilidad, pero aumentan los daños sobre los vehículos**: respecto a la edición anterior, la valoración de la flexibilidad para adaptar el plan de transporte en base a las necesidades de la marca ha mejorado en 2 décimas, mientras que la valoración de daños sobre los vehículos ha caído con la misma intensidad. En ambos casos la situación sigue considerándose como suficiente, pero existe posibilidad de mejora para aumentar la satisfacción del cliente.

- **El nivel de satisfacción con el cumplimiento del plan de transporte** se recupera en 1 décima y se acerca a un nivel satisfactorio por parte de los fabricantes. Es meritoria esta mejora dado el contexto de irregularidad en el transporte, presión de demanda en momentos puntuales.

- **Variaciones en las valoraciones de los operadores logísticos /ferroviarios que no afectan a su puntuación global:** aunque la valoración global se mantiene en un 3,6 se observan diferencias respecto al año anterior en 10 de las 12 partidas analizadas.

  La atención al cliente sigue destacando como el aspecto mejor valorado con 4,7 sobre 5 y registrándose una puntuación satisfactoria en los tres operadores considerados en el informe.

  El seguimiento de los trenes en ruta y el acceso a información sobre el estado de estos ha retrocedido significativamente en 7 décimas, perdiendo la consideración de satisfactoria que esta partida tenía en la edición anterior.

  Hay dos aspectos donde se observa una gran disparidad entre las valoraciones recibidas por cada uno de los operadores, obteniendo valoraciones que oscilan entre 2,6 y 5 puntos: capacidad de reacción ante imprevistos de los trenes en ruta (tanto cargados como vacíos) y la flexibilidad horaria. Aunque con una volatilidad algo menor, se observan también diferencias respecto a la percepción de los fabricantes en la seguridad frente a robos y deterioros de la mercancía.

3.2. TRANSPORTE DE COMPONENTES

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 este motivo, el transporte ferroviario de componentes se vuelve un factor clave en la cadena de producción. Es por ello 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 que intervienen en la cadena de valor de este transporte ferroviario.

Al igual que sucedió en las ediciones anteriores, solo se ha podido realizar el análisis para el transporte nacional de componentes, no pudiendo incluir, como en otras ocasiones, el transporte internacional como consecuencia de que solo se puede evaluar a un único operador logístico.

La valoración nacional otorgada por los fabricantes de vehículos que emplean el ferrocarril para el transporte nacional de componentes se ha mantenido constante en 4,4 puntos sobre un total de 5, lo que supone una percepción satisfactoria del servicio por parte de las marcas a pesar de la inestabilidad en la logística de los últimos años.

Los principales aspectos que se destacan en el **transporte nacional de componentes** son:

- **Menor satisfacción respecto al cumplimiento del plan de transporte, pero mejora de la flexibilidad**: con una caída de 3 décimas, pasa a tener una valoración de 4,1, que pese a considerarse como satisfactoria, ha reflejado retrocesos en los últimos años. A pesar de estos, la visión de las marcas respecto a la flexibilidad para poder adaptar el plan de transporte a sus necesidades ha mejorado en este último año y alcanza ahora una puntuación satisfactoria de 4,1 sobre 5. Esta mejora en la flexibilidad ha sido esencial en un año donde la producción se ha recuperado ligeramente pero donde todavía han persistido perturbaciones en el aprovisionamiento de materias primas y componentes.

- **Excelencia en cuanto a la valoración de daños sobre las mercancías**: el transporte de componentes mantiene una valoración máxima de 5 puntos respecto a la prevención de daños en la mercancía.

- **Menor satisfacción con el operador logístico / ferroviario**: los operadores logísticos /ferroviarios mantienen una valoración satisfactoria, aunque esta cae en dos décimas respecto a la edición anterior hasta los 4,4 puntos.

  Hay tres partidas donde se observan un gran retroceso respecto al año anterior con caídas de 9 décimas, todas vinculadas a la calidad en el servicio. El control de calidad en el proceso de la carga y descarga y durante los traslados y el compromiso de calidad en las relaciones económicas pierden la consideración de satisfactorios con una valoración de 4 puntos sobre 5. Por otro lado, la aplicación de planes específicos frente a bajadas en la calidad del servicio pasa de 4 a 3,1 sobre 5 puntos.

  Por otra parte, destacan con puntuaciones máximas de 5 puntos cuatro partidas: flexibilidad horaria, capacidad de adaptación ante cambios en los volúmenes, facilidad para ser atendidos eficazmente por el interlocutor habitual, y la relación calidad-precio del servicio.

- **Las incidencias en la disponibilidad de locomotoras aumentan**: la valoración total de las empresas traccionadoras solo pierde una décima y obtiene una puntuación satisfactoria de 4,6 sobre 5. Sin embargo, se observa un empeoramiento significativo de un punto menos en la percepción de los clientes sobre las incidencias en la disponibilidad de locomotoras y su impacto en el normal funcionamiento del plan de transporte. Esta caída es amortiguada parcialmente por mejoras en el resto de las partidas analizadas, que incluyen puntualidad, capacidad y flexibilidad.

- **Mejora la atención de las solicitudes de surcos por parte del administrador de infraestructuras:** ADIF obtiene una mejora en su valoración general en 2 décimas, obteniendo 3,8 puntos sobre 5, gracias a **u**n crecimiento de 9 décimas en la satisfacción sobre la atención de las solicitudes de surcos de las marcas. Por otro lado, la percepción de los clientes sobre la proactividad en la mejora de la red y el cumplimiento de los horarios en la llegada y salida de trenes vinculados a ADIF han caído ligeramente en 1 y dos décimas, respectivamente.

- **Mejora en la gestión de las terminales**: con una valoración de 4,7, tras mejorar en 1 punto respecto al año anterior, se sitúa como uno de los aspectos mejor valorados en el transporte ferroviario de componentes. Las mejoras aplican tanto a la flexibilidad del servicio como a la puntualidad y el trato a las mercancías. Se destaca una notable mejoría respecto a la capacidad de adaptarse a las necesidades del cliente y a los horarios disponibles para funcionar. En cualquier caso, los cambios enfocados hacia la privatización del servicio en las terminales han generado, en algunos casos, ciertos problemas de descoordinación y cuellos de botella.

4. TABLAS DETALLE

4.1. TRANSPORTE NACIONAL FERROVIARIO DE VEHÍCULOS

Tabla 4.1.1. Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	VALORACIÓN	
Satisfacción con el cumplimiento del plan de transporte	3,5	↓
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	↓

Fuente: ANFAC.

Tabla 4.1.2. Valoración de la empresa ferroviaria (EF) (traccionadora)

	EF 1	EF 2	EF 3	EF 4	VALORACIÓN	
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente a la empresa ferroviaria	3,0	4,0	4,0	3,0	3,2	↓
Capacidad de proporcionar tracción ante aumentos de demanda por parte de las marcas	1,9	3,0	2,0	2,0	2,0	↑
Incidencias (averías) en las locomotoras que afecten al desarrollo normal del plan de transporte	2,2	4,0	2,0	1,0	2,1	↓
Flexibilidad horaria	2,0	3,0	1,0	1,0	1,7	↓
VALORACIÓN	2,3	3,5	2,3	1,8	2,3	↓

Fuente: ANFAC.

Tabla 4.1.3. Valoración del administrador de infraestructura (ADIF)

	VALORACIÓN	
Proactividad en la mejora de la red ferroviaria (aumento de longitudes, disponibilidad de apartaderos, etc.)	3,0	↑
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al administrador de infraestructuras	2,7	↓
Atención a las solicitudes de surcos por parte del cliente	1,9	↓
VALORACIÓN	2,5	↓

Fuente: ANFAC.

Tabla 4.1.4. Valoración de los gestores de las terminales (GT)

	GT 1	GT 2	GT 3	GT 4	GT 5	VALORACIÓN	
Flexibilidad del servicio	3,8	3,0	3,0	5,0	4,0	3,5	↑
Cumplimiento de plazos y horarios	4,1	3,0	3,0	5,0	4,0	3,5	↑
Trato de las mercancías en el caso de que hubiera manipulación	3,7	3,0	3,0	5,0	4,0	3,5	↑
VALORACIÓN	3,9	3,0	3,0	5,0	4,0	3,5	↑

Fuente: ANFAC.

Tabla 4.1.5. Valoración del operador logístico /ferroviario

	Op. 1	Op. 2	Op. 3	Op. 4	Op. 5	Op. 6	Op. 7	Op. 8	VALORACIÓN	
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al operador	4,3	3,7	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	**3,5**	↓
Control de calidad en el proceso de carga/descarga y traslados: trato a las mercancías por el operador (si interviniese en la carga y descarga)	4,0	3,7	3,9	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	**3,7**	↑
Capacidad de reacción ante imprevistos de los trenes tanto cargados como vacíos en ruta	3,3	3,1	2,8	4,0	1,0	4,0	2,1	3,0	**2,8**	↑
Estado y mantenimiento del material móvil. Se considera si han bloqueado vagones por incumplir la calidad mínima	4,0	3,4	3,8	5,0	n.d.	4,0	3,0	4,0	**3,7**	↓
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	3,3	3,4	2,9	3,0	3,0	3,0	2,1	3,0	**3,0**	=
Flexibilidad horaria	3,3	3,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,1	4,0	**2,3**	↓
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	3,0	3,8	4,6	4,0	2,0	3,0	2,1	3,0	**3,3**	↓
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual. Información y comunicación en general	4,7	4,4	4,9	5,0	4,0	5,0	3,1	4,0	**4,3**	↓
Relación calidad-precio del servicio en los tráficos nacionales	4,0	3,5	3,8	4,0	3,0	4,0	1,1	2,0	**3,2**	↓
Compromiso de calidad (con penalizaciones en caso de incumplimiento) en las relaciones económicas que regulan los tráficos nacionales	4,0	4,0	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	3,0	n.d.	**4,0**	↑
Seguridad frente a robos y deterioros de la mercancía	4,0	3,3	3,9	3,0	3,0	4,0	5,0	5,0	**3,5**	↓
Planes específicos ante la bajada de la calidad del servicio	3,3	3,4	3,8	3,0	2,0	4,0	2,1	3,0	**3,0**	↑
VALORACIÓN	**3,8**	**3,6**	**3,6**	**3,6**	**2,6**	**3,7**	**2,7**	**3,5**	**3,4**	↓

Fuente: ANFAC.

4.2. TRANSPORTE INTERNACIONAL FERROVIARIO DE VEHÍCULOS

Tabla 4.2.1. Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	VALORACIÓN	
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	**3,4**	↑
Valoración de daños sobre la mercancía	**3,6**	↓

Fuente: ANFAC.

Tabla 4.2.2. Valoración del operador logístico / ferroviario

	Op. 1	Op. 2	Op. 3	VALORACIÓN	
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al operador	3,5	3,0	5,0	3,4	↓
Control de calidad en el proceso de carga/descarga y traslados: trato a las mercancías por el operador (si interviniese en la carga y descarga)	3,5	4,0	5,0	3,8	↑
Capacidad de reacción ante imprevistos de los trenes tanto cargados como vacíos en ruta	2,6	3,0	5,0	3,0	↑
Estado y mantenimiento del material móvil. Se considera si han bloqueado vagones por incumplir la calidad mínima	3,2	3,6	5,0	3,5	↑
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	3,0	3,3	5,0	3,3	↑
Flexibilidad horaria	2,6	3,0	5,0	3,0	=
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	3,4	3,6	5,0	3,6	↓
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual. Información y comunicación en general	4,9	4,3	5,0	4,7	↓
Relación calidad-precio del servicio en los tráficos internacionales	3,6	4,0	4,0	3,8	=
Compromiso de calidad (con penalizaciones en caso de incumplimiento) en las relaciones económicas que regulan los tráficos internacionales	3,7	n.d.	4,0	3,8	↓
Seguridad frente a robos y deterioros de la mercancía	3,3	3,0	5,0	3,5	↓
Planes específicos ante la bajada de la calidad del servicio	3,1	3,6	5,0	3,5	↑
VALORACIÓN	**3,4**	**3,5**	**4,8**	**3,6**	=

Fuente: ANFAC.

4.3. TRANSPORTE NACIONAL FERROVIARIO DE COMPONENTES

Tabla 4.3.1. Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	VALORACIÓN	
Satisfacción con el cumplimiento del plan de transporte	4,1	↓
Flexibilidad para adaptar el plan de transporte en función de las necesidades de la marca	4,1	↑
Valoración de daños sobre la mercancía	5,0	=

Fuente: ANFAC.

Tabla 4.3.2. Valoración de la empresa ferroviaria (EF) (traccionadora)

	EF 1	EF 2	EF 3	VALORACIÓN	
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente a la empresa ferroviaria	5,0	5,0	4,0	4,6	↑
Capacidad de proporcionar tracción ante aumentos de demanda por parte de las marcas	5,0	3,0	n.d.	5,0	↑
Incidencias (averías) en las locomotoras que afecten al desarrollo normal del plan de transporte	4,0	5,0	3,0	3,6	↓
Flexibilidad horaria	5,0	4,0	n.d.	5,0	↑
VALORACIÓN	4,8	4,3	3,5	4,6	↓

Fuente: ANFAC.

Tabla 4.3.3. Valoración del administrador de infraestructura (ADIF)

	VALORACIÓN	
Proactividad en la mejora de la red ferroviaria (aumento de longitudes, disponibilidad de apartaderos, etc.)	3,0	↓
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al administrador de infraestructuras	4,0	↓
Atención a las solicitudes de surcos por parte del cliente	4,5	↑
VALORACIÓN	3,8	↑

Fuente: ANFAC.

Tabla 4.3.4. Valoración de los gestores de las terminales (GT)

	GT 1	GT 2	VALORACIÓN	
Flexibilidad del servicio	5,0	5,0	5,0	↑
Cumplimiento de plazos y horarios	4,0	4,0	4,0	↑
Trato de las mercancías en el caso de que hubiera manipulación	5,0	4,0	5,0	↑
VALORACIÓN	4,7	4,3	4,7	↑

Fuente: ANFAC.

Tabla 4.3.5. Valoración del operador logístico /ferroviario

	Op. 1	Op. 2	VALORACIÓN	
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al operador	5,0	4,0	**4,6**	↑
Control de calidad en el proceso de carga/descarga y traslados: trato a las mercancías por el operador (si interviniese en la carga y descarga)	4,0	n.d.	**4,0**	↓
Capacidad de reacción ante imprevistos de los trenes tanto cargados como vacíos en ruta	5,0	4,0	**4,6**	↑
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	5,0	3,0	**4,1**	↓
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	5,0	5,0	**5,0**	=
Flexibilidad horaria	5,0	5,0	**5,0**	↑
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	4,0	5,0	**4,4**	↓
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	5,0	5,0	**5,0**	=
Compromiso de calidad (con penalizaciones en caso de incumplimiento) en las relaciones económicas que regulan los tráficos nacionales	n.d.	4,0	**4,0**	↓
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	4,0	2,0	**3,1**	↓
VALORACIÓN	**4,6**	**4,2**	**4,4**	↓

Fuente: ANFAC.