



VALORACIÓN DE LA LOGÍSTICA DEL TRANSPORTE FERROVIARIO

Informe 2023 - 16ª edición

Octubre de 2024

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 2023. La valoración incluye el servicio utilizado para distribuir los vehículos producidos en 6 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
	$1 > \text{Valor} \leq 2$	Insatisfactorio
	$2 > \text{Valor} \leq 3$	Mejorable
	$3 > \text{Valor} \leq 4$	Suficiente
	$4 > \text{Valor} \leq 5$	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 | 8. OPEL |
| 2. CITROEN | 9. PEUGEOT |
| 3. CUPRA | 10. KIA |
| 4. DACIA | 11. RENAULT |
| 5. DS | 12. SEAT |
| 6. FIAT | 13. VOLKSWAGEN |
| 7. FORD | |

Las empresas valoradas han sido¹:

Transporte ferroviario nacional de vehículos		
Operadores logísticos / ferroviarios	- AUTOMETRO	- Groupe CAT / Transfesa
	- CEVA Logistics	- Groupe CAT / Pool Iberico
	- CEVA Logistics / Pecovasa	- Pecovasa
	- Groupe CAT	- Transfesa
	- Groupe CAT / Pecovasa	
Empresa ferroviaria (traccionadora)	- Captrain	- Transfesa
	- FGC	- Transfesa / Pool Iberico / Pecovasa
	- Low cost	- Renfe
Gestor de las terminales interiores ²	- ADIF	- CEVA Logistics
	- ADIF / Renfe	- Grimaldi
	- ADIF / Captrain	- Transfesa
	- Autoterminal	- Renfe
Transporte ferroviario internacional de vehículos		
Operadores logísticos / ferroviarios	- DB CARGO	- Groupe CAT / Pool Iberico
	- Groupe CAT	- Transfesa
Transporte ferroviario nacional de componentes		
Operadores logísticos / ferroviarios	- Cargometro	- Transfesa / Continental Logistics
	- Transfesa	
Empresa ferroviaria (traccionadora)	- Cargometro	- Continental Logistics / SICSA
	- Transfesa / Continental Logistics	
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

Desde el año 2020, las cadenas logísticas nacionales e internacionales han sufrido diferentes impactos, derivados primero de la pandemia del covid-19 y posteriormente de las tensiones geopolíticas. A la invasión rusa de Ucrania en febrero de 2022 se ha unido la creciente tensión en Oriente Medio iniciada en octubre de 2023. Como resultado de esta situación, se ha generado una crisis en el mar Rojo dificultando el tránsito por el Canal de Suez, uno de los corredores marítimos más importantes del mundo y la vía más corta para transportar mercancías entre Europa y Asia. La vía alternativa al Canal de Suez es bordeando la costa africana y cruzando, a través del Cabo de Buena Esperanza (Sudáfrica), con los consiguientes aumentos de tiempos y costes que generaron ciertos desajustes en los aprovisionamientos durante los primeros meses del conflicto y han impulsado el aumento de coste del transporte marítimo.

A pesar de este entorno, en el año 2023 las ventas de turismos y comerciales ligeros en España se recuperaron con un crecimiento del 17,4 % respecto al año anterior, registrando un volumen total de 1.095.416 unidades. En la Unión Europea también se ha observado una mejora, creciendo el mercado de vehículo ligero en un 14,8 % respecto al año anterior. Sin embargo, tanto en España como Europa, el mercado continúa por debajo del nivel correspondiente a 2019 con un -25,6 % y un -18,7 %, respectivamente.

Por el lado de la oferta, a pesar de los continuos retos en el aprovisionamiento de componentes a las fábricas de automoción, los cuellos en las cadenas logísticas internacionales han recuperado la normalidad y, con ello, las fábricas han conseguido regular los flujos de producción, aunque siguen observándose desajustes puntuales a lo largo del año. Con todo esto, la producción total de vehículos en España cerró el año 2023 con 2.451.243 unidades producidas tras crecer un 10,4 % respecto al año anterior. En consecuencia, la exportación también se ha visto favorecida creciendo un 14,4 % respecto a 2022. En cualquier caso, tanto la producción como en exportación se han situado un -13,2 % y -6,9 %, respectivamente, por debajo de 2019, no consiguiendo todavía recuperar los niveles previos a la pandemia.

Las continuas dificultades en la logística del automóvil han provocado desajustes entre los diferentes modos de transporte (carretera, ferrocarril y barco), aunque el volumen total de vehículos transportados a lo largo de 2023, en línea con el aumento del mercado y la producción, ha crecido un 8,3 % y se ha situado en casi 5 millones de vehículos.

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.

En 2023, el transporte ferroviario creció un 17,9 % respecto al año anterior, siendo responsable del transporte de más de 650.000 vehículos. Este aumento ha venido como consecuencia de un crecimiento del 26,9 % en el transporte ferroviario nacional compensando el descenso del tráfico ferroviario internacional que presenta una caída del 22,5 %. Esta reciente evolución en el tráfico internacional resulta preocupante. En parte podría estar explicada por la recuperación progresiva de los volúmenes de exportación por vía marítima desde la caída originada en 2020 a raíz de la pandemia. Pero, en cualquier caso, los fabricantes están muy interesados en incrementar el transporte internacional ferroviario de vehículos y la mala evolución pudiera estar señalando también otras dificultades para crecer.

Desde el punto de vista del número de trenes usados para transportar el volumen total de vehículos, como es lógico, mantiene esta misma evolución aumentando un 28,3 % los trenes utilizados para el tráfico ferroviario nacional y cayendo un 27 % en el ámbito internacional.

Tabla 2.1. Volúmenes transportados por ferrocarril

		2022	2023	Variación
Transporte de vehículos UNIDADES	Nacional	456.285	579.115	26,9%
	Internacional	101.160	78.362	-22,5%
	TOTAL	557.445	657.477	17,9%
Transporte de componentes TONELADAS	Nacional	187.459	177.226	-5,5%
	Internacional	163.547	69.541	-57,5%
	TOTAL	351.006	246.767	-29,7%

Fuente: ANFAC.

Por otro lado, el volumen de componentes transportado durante 2023 ha caído un 29,7 % respecto al año anterior, siendo en su gran mayoría motivado por un fuerte descenso en el tráfico internacional (-57,5%). Por su parte, las toneladas del transporte nacional vuelven a caer en 2023, aunque de forma más moderada (-5,5 %).

Respecto al número de trenes utilizados en el transporte de componentes, la evolución muestra caídas de intensidad similar a la observada en el volumen transportado.

Tabla 2.2. Número de trenes utilizados

		2022	2023	Variación
Transporte de vehículos	Nacional	2.353	3.020	28,3%
	Internacional	670	490	-27,0%
	TOTAL	3.023	3.510	16,1%
Transporte de componentes	Nacional	838	728	-13,1%
	Internacional	482	235	-51,2%
	TOTAL	1.320	963	-27,0%

Fuente: ANFAC.

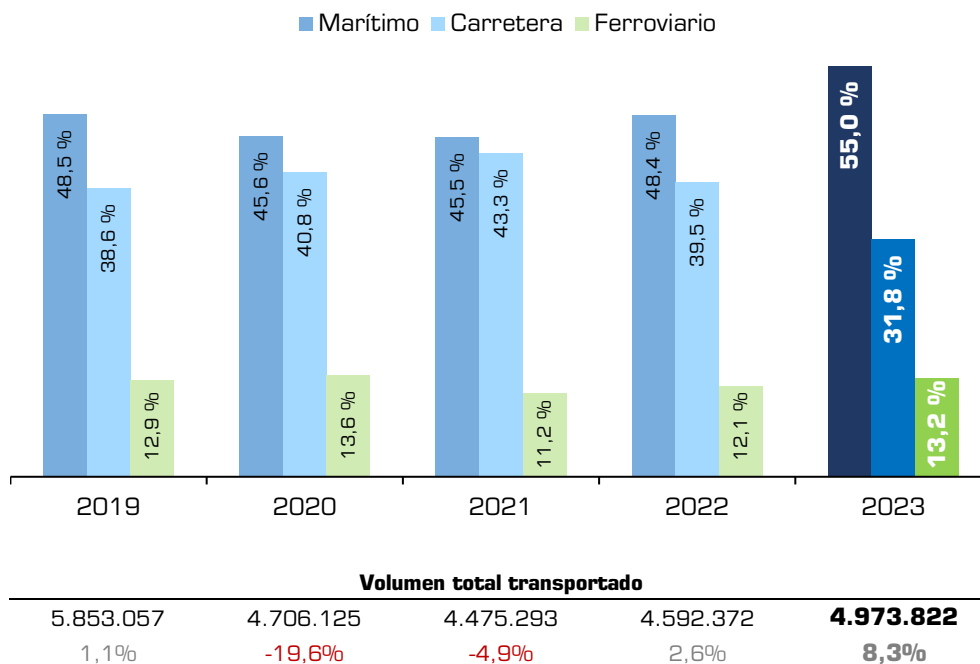
Respecto al reparto intermodal del transporte de vehículos en 2023, se observan notorias diferencias en la evolución de las cuotas de los tres modos analizados (carretera, ferroviario y marítimo).

El transporte por carretera pierde 7,7 p.p. y obtiene una cuota del 31,8 % tras las caídas registradas tanto en el tráfico nacional como internacional. Las dificultades en la oferta del transporte por carretera, con falta de flotas disponibles para la presión de demanda ante la recuperación del mercado y la producción, ha lastrado este modo de transporte en favor del ferrocarril y el transporte marítimo.

Por otro lado, el modo ferroviario ha ganado 1,1 p.p. En este caso, la normalización de los flujos de producción ha permitido al transporte ferroviario recuperar el volumen nacional que se había pasado a transportar por carretera ante las irregularidades en el flujo por las dificultades en las líneas de producción ocasionadas por el covid-19 y las tensiones geopolíticas. Esto ha permitido que el ferrocarril alcance una cuota del 13,2 %.

Es de destacar, que el transporte marítimo, a pesar de las dificultades que ha vivido en determinados momentos del año 2023, ha aumentado su cuota en 6,6 p.p. hasta situarse en un 55 % de los vehículos totales transportados. Con esto, el transporte marítimo ha recuperado casi los volúmenes prepandemia, superando los 2,7 millones de vehículos transportados en el año. En este caso, esta circunstancia está claramente relacionada con el ligero mejor comportamiento de la exportación y el aumento del mercado y la recuperación de la importación.

Gráfico 2.1. Evolución del transporte de vehículos por canal



Fuente: ANFAC y Puertos del Estado.

El sector del automóvil sigue manteniendo una gran vocación ferroviaria. En línea con una clara apuesta por su utilización como un elemento clave en el proceso de descarbonización de los procesos logísticos, la cuota mejora y ha supuesto en 2023 el 13,2 % de cuota modal. Los avances en la gestión, en los medios disponibles y en las infraestructuras permitirán que el uso del ferrocarril siga avanzando en el sector de automoción.

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
3,2 ↑	3,7 ↑	4,5 ↑	No disponible
3,3 ↑		No disponible	

3.1. TRANSPORTE DE VEHÍCULOS

En 2023 la valoración de las marcas sobre el funcionamiento del sistema ferroviario para el transporte de vehículos ha mejorado en una décima hasta situarse en 3,3 sobre un total de 5 puntos. Esta mejora se observa tanto en el tráfico nacional como internacional, que alcanzan en 2023 puntuaciones de 3,2 y 3,7, respectivamente.

En los últimos años no se han observado grandes cambios en la valoración total del transporte ferroviario, situándose en todo momento por debajo de los 4 puntos, lo que indica que la percepción no alcanza la consideración de satisfactoria. A pesar de ello, los fabricantes siguen mostrando una clara predisposición hacia el uso del ferrocarril, tanto a nivel nacional como internacional. En concreto, hay que destacar que los vehículos que llegaron a puerto en ferrocarril supusieron en 2023 el 34,1 % del total de vehículos exportados por mar, aumentando la cuota en 1,6 p.p. respecto al año anterior. Por lo tanto, se configura como una opción muy interesante para la aproximación de los vehículos fabricados en España hasta los puertos para su posterior exportación. En esto ha jugado un papel fundamental la recuperación progresiva de la normalidad en las cadenas de producción, lo que ha facilitado la planificación y reducido los picos de demanda. Dado el gran interés de los fabricantes en esta solución de movilidad, ANFAC le otorga una gran importancia a la colaboración con la administración, y en concreto con ADIF. Por ello, En mayo de 2023 se procedió a la tercera renovación del **Acuerdo de Colaboración entre ADIF y ANFAC**, el cual está en vigor desde febrero de 2013 y pasa a extenderse hasta el año 2030. 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 para cada corredor 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, así como las relacionadas con las necesidades de inversiones en infraestructuras.

3.1.1. TRANSPORTE NACIONAL DE VEHÍCULOS

En base al cuestionario realizado a los fabricantes y al 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.

- **Aumento en la flexibilidad del plan de transporte:** tras una gran caída de 5 décimas en la edición anterior, la opinión de las marcas respecto al grado de flexibilidad del plan de transporte ha recuperado 2 décimas y se sitúa en 3 sobre 5. Aunque la puntuación sigue considerando a esta partida como “mejorable”, es de destacar que esta mejora ha tenido lugar a la vez que el volumen de vehículos transportados por el territorio nacional ha crecido en un 26,9 %. La recuperación progresiva de la regularidad en los flujos de producción ha contribuido a esta mejora, por lo que se espera que pueda seguir avanzando de forma positiva en los próximos años.
- **Mejora la percepción de daños en la mercancía:** recupera una décima respecto a la valoración del año anterior, alcanzando una puntuación de 3,6 sobre 5. Aunque a pesar de esta mejora la valoración sigue sin alcanzar la consideración de “satisfactoria”. Cualquier avance que implique una reducción en los daños durante el traslado de los vehículos es clave dado el coste, tanto económico como reputacional, que supone para las marcas.
- **Valoración de los operadores logísticos / ferroviarios:** la valoración media obtenida por los operadores logísticos en el tráfico nacional de vehículos ha sido una décima superior a la del año anterior hasta alcanzar 3,5 puntos sobre 5, lo que muestra la necesidad de seguir trabajando en mejorar el servicio.

La facilidad para contactar y la eficacia en la atención recibida se mantiene como el aspecto mejor valorado y, tras aumentar en 2 décimas, alcanza una valoración muy satisfactoria de 4,5 sobre 5.

Por el contrario, la capacidad de reacción ante cambios en el volumen y la flexibilidad horaria continúan siendo consideradas partidas donde es necesaria una mejora, registrando valoraciones de 3 y 2,2 puntos, respectivamente. A pesar de esto, cabe mencionar una mejora de 3 décimas en la capacidad de reacción ante imprevistos de los trenes tanto cargados como vacíos en ruta, que pasa ahora a ser valorado como “suficiente”.

La principal caída en la percepción que las marcas tienen sobre los operadores está en relación con los compromisos de calidad asociados a penalizaciones en caso de incumplimiento. Sin embargo, los planes específicos para hacer frente a bajadas en la calidad del servicio prestado han mejorado su valoración en 4 décimas y pasa a ser considerado como “suficiente”.

Es importante destacar la alta heterogeneidad que se observa respecto a la valoración sobre la relación calidad-precio del servicio prestado por cada operador logístico, que, aunque mejora en 3 décimas y obtiene una valoración promedio de 3,5 sobre 5, los distintos operadores registran puntuaciones de entre 1 y 5 puntos.

- **La percepción sobre las empresas ferroviarias (traccionadoras) se recupera:** tras un descenso continuado en su valoración, mejoran en esta ocasión en 4 décimas hasta alcanzar una puntuación de 2,7 sobre 5. Además, destacan mejoras en todas las subpartidas analizadas, lo que pone de manifiesto la proactividad de los agentes por continuar avanzando hacia un servicio mejor considerado. Es de especial relevancia el aumento de 8 décimas en lo relativo a incidencias y averías en las locomotoras dado el impacto que esto tiene sobre el normal funcionamiento del plan de transporte y, por lo tanto, sobre la puntualidad. Por último, mencionar la necesidad de mejorar en lo relativo a la flexibilidad del servicio, que, aunque la valoración es en esta edición es 3 décimas superior, con una puntuación de 2 sobre 5 sigue considerándose como insatisfactorio y es el aspecto peor valorado.

- **Valoración del administrador de infraestructuras (ADIF):** todas las partidas analizadas se sitúan por debajo de los 3 puntos y, por lo tanto, son consideradas percibidas como “mejorables”. Destaca una evolución positiva en la atención de las solicitudes de surcos de las marcas, que avanzó en 4 décimas hasta una valoración de 2,3. Sin embargo esta mejora se ha visto opacada por una caída de 5 décimas en términos de proactividad en la mejora de la red ferroviaria por parte del administrador.

Como es habitual, la valoración refleja la necesidad de flexibilizar los tiempos para recuperar los surcos cuando no se cumple el plan de transporte. La importancia de una información fluida y coordinada entre todos los integrantes de la cadena es un objetivo común necesario para garantizar la menor pérdida de surcos y la mayor flexibilidad y adaptación a las dificultades que vayan surgiendo en el transporte.

- **Mejor valoración de los gestores de las terminales:** aunque las puntuaciones sobre flexibilidad del servicio y el cumplimiento de plazos y horarios se han mantenido constantes, destaca una mejora de 4 décimas en la manipulación de la mercancía que registra una valoración de 3,9 sobre 5. La liberalización del servicio que ya se refleja de forma generalizada estaría impulsando al alza esta valoración.

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. Los puntos fundamentales a destacar son los siguientes:

- **Baja utilización en el transporte internacional:** los volúmenes de vehículos transportados, lejos de incrementarse, están retrocediendo. Deben analizarse las trabas que pudiera estar sufriendo para seguir impulsando el transporte internacional de vehículos. Los avances del Corredor Mediterráneo y del Corredor Atlántico y los planes de inversión previstos en el desarrollo ferroviario en frontera, tanto para las líneas como en las terminales, deben tener presente las necesidades del sector de automoción que quiere seguir impulsando la entrada y salida de vehículos hacia Europa mediante la conexión de ancho internacional.
- **Avance en la valoración global:** tras varios años en los que la valoración general se había estancado, aumenta en este caso en una décima y se sitúa en una puntuación de 3,7 sobre 5.
- **Mejora la flexibilidad y se reducen los daños sobre los vehículos:** ambos aspectos crecen en 2 décimas respecto al año anterior hasta alcanzar valoraciones de 3,6 y 3,8 puntos, respectivamente. Dada la relevancia de estos aspectos para el transporte ferroviario, se considera muy positivo el avance.
- **El nivel de satisfacción con el cumplimiento del plan de transporte cae** en 2 décimas y se vuelve a alejar de ser considerado como “satisfactorio” por parte de las fabricantes.
- **Mejora generalizada de las valoraciones de los operadores logísticos / ferroviarios:** la puntuación global de los operadores logísticos avanza en una décima hasta los 3,7 puntos sobre 5.

La mayoría de las partidas analizadas mejoran su valoración respecto a la edición anterior, destacando el caso de la flexibilidad horaria con un aumento de 5 décimas. Esto hecho es de gran relevancia dado que la flexibilidad, que había sufrido un elevado retroceso en los últimos años como consecuencia de perturbaciones en las cadenas logísticas, es un aspecto de gran relevancia para los fabricantes.

La atención al cliente se mantiene como el aspecto mejor valorado, aunque ve reducida su puntuación en 2 décimas hasta los 4,5 sobre 5.

La capacidad de reacción, tanto ante imprevistos por parte de los trenes como la relativa a cambios en los volúmenes a transportar, ha mejorado en 2 décimas en ambos casos, pero se sigue observando cierta disparidad entre los operadores analizados con valoraciones que van desde una consideración de “mejorable” hasta una de “satisfactoria”.

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 el sector del automóvil se caracteriza por trabajar sin stocks (*just in time*) o, al menos, con un volumen muy reducido de ellos. Por este motivo, el transporte ferroviario de componentes se convierte como un factor crítico en la cadena de producción y es fundamental conocer la percepción de la calidad del servicio que perciben las marcas que apuestan, de forma decidida, por el ferrocarril. Se pretende 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 ediciones anteriores, solo se ha podido realizar el análisis para el transporte nacional de componentes, no pudiendo incluirse la parte internacional dado que únicamente se dispone de información para un único operador logístico.

La valoración nacional otorgada por los fabricantes de vehículos que emplean el ferrocarril para el transporte nacional de componentes ha mejorado en una décima, con lo que se sitúa ahora en 4,5 puntos sobre un total de 5, lo que supone una percepción satisfactoria del servicio por parte de las marcas.

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

- **Excelencia en la valoración de daños sobre las mercancías:** el transporte de componentes repite nuevamente una valoración máxima de 5 puntos respecto a la prevención de daños en la mercancía transportada.
- **Elevada satisfacción respecto a los principales aspectos del transporte ferroviario:** las valoraciones de las marcas en cuanto al cumplimiento del plan de transporte y a la flexibilidad para adaptarlo en función a las necesidades de cada una han mejorado significativamente, situándose ahora en 4,7 (+6 décimas) y 4,4 (+3 décimas) puntos, respectivamente. Estas mejoras estarían vinculadas a la normalización de los flujos de aprovisionamiento de componentes a las fábricas tras años de elevada inestabilidad en las cadenas logísticas.
- **Mejora la satisfacción con el operador logístico / ferroviario:** los operadores logísticos /ferroviarios ven mejorada su valoración en una décima respecto al año anterior, manteniendo una consideración satisfactoria de 4,5 puntos por parte de los fabricantes.

Hay dos partidas que registran una valoración peor en esta ocasión, destacando por su intensidad la pérdida de un punto en la percepción de las marcas sobre el servicio prestado por el operador en materia de seguridad frente a robos y deterioros en la mercancía. Con esto, la puntuación cae hasta los 3 puntos sobre 5, perdiendo la consideración de “suficiente”.

De las 5 partidas que mantienen su valoración en esta edición, es importante destacar que en 4 de ellas se debe a que ya se sitúan en el máximo de 5 puntos. Estas partidas además son de gran relevancia para los fabricantes, a saber, flexibilidad horaria, capacidad de reacción ante necesidades de modificar volúmenes, facilidad para contactar y eficacia del servicio de atención al cliente, y la relación calidad-precio del servicio recibido.

Finalmente, en cuanto a aquellas partidas que han mejorado a lo largo del 2023, dos son los casos en los que han conseguido aumentar hasta obtener una puntuación de 5 sobre 5: el control de calidad en el proceso de carga/descarga y los traslados de la mercancía (+ 1 punto) y la capacidad de seguimiento y de obtener información de los trenes en ruta (+ 6 décimas).

Otras mejoras relevantes han tenido lugar en estado y mantenimiento del material de transporte y en la implantación de planes específicos para hacer frente a bajadas en la calidad del servicio, con aumentos de 6 décimas en ambos casos.

- **El servicio de las empresas traccionadoras siguen considerándose muy satisfactorio:** la valoración global de las empresas traccionadoras mejora en una décima y obtiene una puntuación satisfactoria de 4,7 sobre 5. Esta mejora se explica principalmente por una reducción respecto al número de incidencias en las locomotoras y el impacto de esto en los planes de transporte.
- **La percepción sobre administración de las infraestructuras empeora:** ADIF obtiene una valoración general 4 décimas inferior, situándose en 3,4 sobre 5. Mientras que la opinión sobre la proactividad del administrador para la mejora de la red ferroviaria repite una valoración de 3 sobre 5, las valoraciones del cumplimiento de los plazos y horarios se redujo en 7 décimas hasta una puntuación de 3,3, y la atención de solicitudes de surcos perdió la consideración de satisfactorio al caer 5 décimas y situarse en 4 puntos. En este sentido, igual que para el caso del transporte de vehículos, es fundamental tener claridad sobre la responsabilidad de los problemas que derivan en el incumplimiento de plazos, ya que hay muchos eslabones en la cadena logística adicionales a ADIF. Esa debe ser una vía a seguir trabajando bajo el paraguas del Acuerdo de Colaboración con ADIF.
- **Mejora en la gestión de las terminales:** tras la gran mejora de 1 punto en 2022, en el año 2023 los gestores de las terminales vuelven a avanzar en su valoración, obteniendo una puntuación máxima de 5 sobre 5 para el tráfico nacional de componentes.

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	3,0	↑
Valoración de daños sobre la mercancía	3,6	↑

Tabla 4.1.2. Valoración de la empresa ferroviaria o traccionadora

	Empresas traccionadoras						VALORACIÓN	
	1	2	3	4	5	6		
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente a la empresa ferroviaria	3,0	4,0	5,0	4,0	4,0	3,0	3,4	↑
Capacidad de proporcionar tracción ante aumentos de demanda por parte de las marcas	2,0	3,0	3,0	3,0	4,0	2,0	2,3	↑
Incidencias (averías) en las locomotoras que afecten al desarrollo normal del plan de transporte	2,8	3,0	4,0	4,0	4,0	1,0	2,9	↑
Flexibilidad horaria	2,2	3,0	1,0	3,0	4,0	1,0	2,0	↑
VALORACIÓN	2,5	3,3	3,3	3,5	4,0	1,8	2,7	↑

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.)	2,5	↓
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	2,3	↑
VALORACIÓN	2,5	=

Tabla 4.1.4. Valoración de los gestores de las terminales

	Gestores de las terminales								VALORACIÓN	
	1	2	3	4	5	6	7	8		
Flexibilidad del servicio	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	5,0	3,1	3,5	3,5	=
Cumplimiento de plazos y horarios	4,1	4,0	3,0	4,0	4,0	5,0	3,0	3,5	3,5	=
Trato de las mercancías en el caso de que hubiera manipulación	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	5,0	5,0	3,9	↑
VALORACIÓN	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,7	3,7	4,0	3,6	↑

Fuente: ANFAC.

Tabla 4.1.5. Valoración del operador logístico / ferroviario

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

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	3,7	↓
Flexibilidad para adaptar el plan de transporte en función de las necesidades de la marca	3,6	↑
Valoración de daños sobre la mercancía	3,8	↑

Tabla 4.2.2. Valoración del operador logístico / ferroviario

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

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	4,7	↑
Flexibilidad para adaptar el plan de transporte en función de las necesidades de la marca	4,4	↑
Valoración de daños sobre la mercancía	5,0	=

Tabla 4.3.2. Valoración de la empresa ferroviaria o traccionadora

	E ^{as} traccionadoras			VALORACIÓN	
	1	2	3		
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente a la empresa ferroviaria	5,0	5,0	4,0	4,7	↑
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	4,0	4,0	4,0	↑
Flexibilidad horaria	5,0	3,0	n.d.	5,0	=
VALORACIÓN	4,8	3,8	4,0	4,7	↑

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	3,3	↓
Atención a las solicitudes de surcos por parte del cliente	4,0	↓
VALORACIÓN	3,4	↓

Tabla 4.3.4. Valoración de los gestores de las terminales

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

Fuente: ANFAC.

Tabla 4.3.5. Valoración del operador logístico /ferroviario

	Operadores logísticos			VALORACIÓN	
	1	2	3		
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al operador	5,0	3,0	4,0	4,4	↓
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)	5,0	n.d.	4,0	5,0	↑
Capacidad de reacción ante imprevistos de los trenes tanto cargados como vacíos en ruta	5,0	4,0	3,0	4,7	↑
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso). Tener en cuenta si han bloqueado vagones por no cumplir con la calidad mínima	5,0	4,0	4,0	4,7	↑
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	5,0	5,0	3,0	5,0	=
Flexibilidad horaria	5,0	5,0	3,0	5,0	=
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	5,0	5,0	3,0	5,0	↑
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual. Información y comunicación en general	5,0	5,0	4,0	5,0	=
Relación calidad-precio del servicio del operador en los tráficos nacionales	5,0	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	n.d.	4,0	=
Seguridad frente a robos y deterioros de la mercancía	3,0	n.d.	4,0	3,0	↓
Planes específicos ante la bajada de la calidad del servicio	4,0	3,0	5,0	3,7	↑
VALORACIÓN	4,7	4,3	3,8	4,5	↑

Fuente: ANFAC.