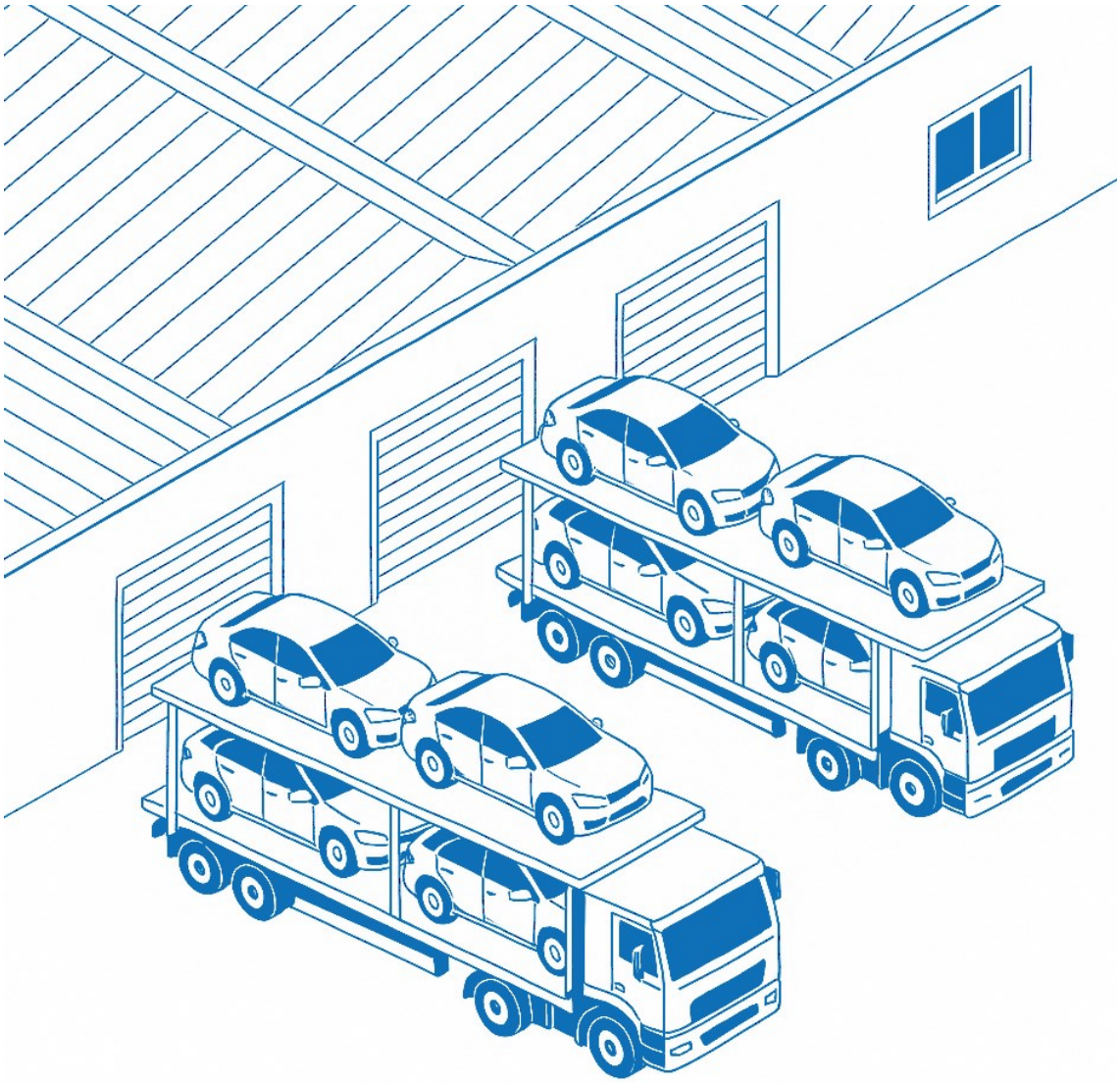


VALORACIÓN DE LA LOGÍSTICA DE VEHÍCULOS POR CARRETERA

2024

16ª edición

Septiembre de 2025

ANFAC

La Movilidad del Futuro

1. Introducción y metodología

En el presente informe se elabora un estudio sectorial sobre el transporte por carretera de vehículos terminados en España, diferenciando entre el tráfico nacional e internacional.

Los indicadores han sido elaborados a partir de un cuestionario contestado por 26 de las marcas asociadas a ANFAC, refiriéndose al servicio recibido en el año 2024. La valoración incluye el servicio utilizado para distribuir los vehículos producidos en 10 de las fábricas situadas en territorio español y para abastecer el mercado nacional de importación de las marcas participantes en el estudio.

Como en años anteriores, en esta valoración se han incluido solo aquellos transportistas que dan servicio a tres o más de las empresas asociadas a ANFAC o a dos empresas, pero con un volumen de vehículos transportados superior a 10.000 unidades, garantizando así que existe una experimentada relación contractual con los transportistas evaluados y una masa crítica suficiente para poder realizar una valoración.

No se valoran en este informe los transportes JiT y *shuttle*, puesto que se tratan de servicios de muy corto recorrido y muy específicos para cada fabricante.

Las preguntas realizadas en los cuestionarios son literalmente las recogidas en los correspondientes epígrafes del informe. La estructura de los cuestionarios está diseñada para abordar cinco aspectos básicos sobre el transporte de vehículos por carretera, sobre los cuales se solicita a las empresas participantes su apreciación.

1. Valoración de las **relaciones entre cliente y proveedor**.
2. Valoración de la **recogida de la mercancía**.
3. Valoración del **transporte de la mercancía**.
4. Valoración de la **carga, descarga y entrega de la mercancía**.
5. Valoración de **otros aspectos de interés**: medio ambiente, formación, estado de la flota, etc.

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. BMW
3. CITROEN
4. CUPRA
5. DACIA
6. DS
7. FIAT
8. FORD
9. HONDA
10. HYUNDAI
11. JAECOO
12. JEEP
13. KIA
14. LANCIA
15. MAZDA
16. MERCEDES - BENZ
17. MITSUBISHI
18. NISSAN
19. OMODA
20. OPEL
21. PEUGEOT
22. RENAULT
23. SEAT
24. SUZUKI
25. TOYOTA
26. VOLKSWAGEN

Las empresas valoradas han sido[1]:

Transporte nacional de vehículos

- Calida Autologistica
- CAPSA
- CEVA Logistics
- Groupe CAT
- Logiberia
- Metratir
- Noatum Logistics
- Orvipal
- SETRAM
- TRADISA

Transporte internacional de vehículos

- Adampolo
- Bleiras Logistics
- CAPSA
- CEVA Logistics
- GBY Logistics
- Groupe CAT
- Metratir
- Noatum Logistics
- Orvipal
- Rodo Cargo
- TRADISA

[1] No hay relación entre el orden alfabético utilizado en esta lista y el mostrado en las tablas.

2. Datos generales

Durante los últimos cinco años, el panorama internacional ha estado marcado por una creciente incertidumbre económica y por una constante presión sobre las cadenas globales de valor. Además de los ya conocidos acontecimientos desde la pandemia del covid-19, el año 2024 ha destacado por la continuidad de los conflictos en Ucrania y en Oriente Medio. A este contexto, se suma la llegada a la presidencia estadounidense de Donald Trump tras su victoria en las elecciones del pasado mes de noviembre y el giro proteccionista en la política comercial del país.

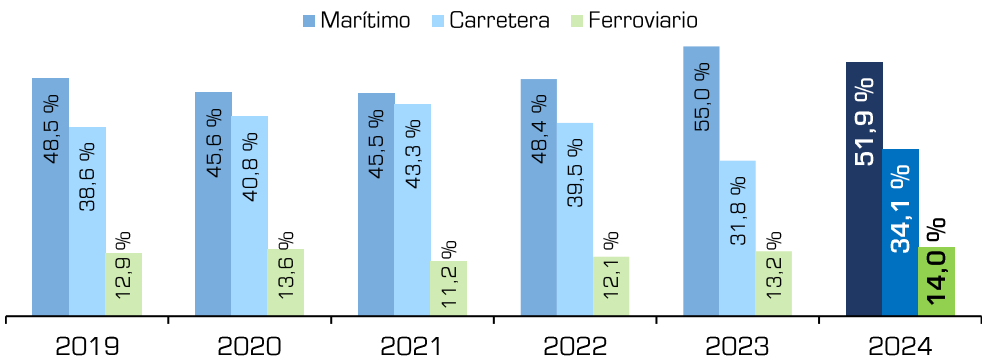
A lo largo de 2024 también se ha podido observar cómo las fábricas de vehículos han comenzado a recuperar cierta normalidad en las cadenas de montaje, realizando un gran esfuerzo para adaptarse a los nuevos desafíos. Gracias a esto, la distribución de vehículos, aunque continúa enfrentando grandes retos, parece avanzar hacia una progresiva recuperación.

A pesar de todo, la evolución del volumen de producción está limitada por el difícil cambio estructural hacia la electrificación, lo que implica profundas transformaciones en las líneas de producción y la necesidad de incentivar el mercado nacional y europeo para acelerar la recuperación de la industria. Con esto, la producción total de vehículos en España cerró el año 2024 con 2.377.091 unidades producidas, cayendo un 3 % respecto al año anterior. Por su parte, la actividad exportadora ha avanzado en la misma línea, contrayéndose en un 4 % en 2024. Tomando como referencia el año 2019, la producción se sitúa un 15,8 % por debajo, mientras que la exportación es un 10,6 % inferior.

Respecto a la matriculación de vehículos ligeros, en el año 2024 las ventas de turismos y comerciales ligeros en España crecieron un 8 % respecto al año anterior con un volumen total de 1.182.764 unidades, consolidando el proceso de recuperación del mercado iniciado en 2023. En la Unión Europea también se ha observado una evolución similar, creciendo el mercado de vehículo ligero en un 1,7 % respecto al año anterior. Sin embargo, tanto en España como Europa, el mercado continúa por debajo de los niveles prepandemia (2019) con caídas respecto a ese año del 19,7 % y del 17,3 %, respectivamente.

Bajo este escenario, en 2024 se han dado ciertos cambios en la utilización de los diferentes modos de transporte (carretera, ferrocarril y barco). En España, del total de vehículos transportados a lo largo de 2024 que descendió en un 3,8 % hasta los 4,8 millones de vehículos, más del 50 % de los traslados fueron por vía marítima, seguido del transporte por carretera (31,4 %) y finalmente por ferrocarril (14 %).

Gráfico 2.1. Evolución del transporte de vehículos por canal



	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Volumen total transportado	5.853.057	4.706.125	4.475.293	4.592.372	4.973.822	**4.783.313**
	1,1%	-19,6%	-4,9%	2,6%	8,3%	**-3,8%**

Fuente: ANFAC y Puertos del Estado.

Analizando el conjunto de los modos de transporte utilizados para el transporte de vehículos (carretera, ferroviario y marítimo), en 2024 el transporte por carretera y ferroviario creció en ambos casos, siendo un 3,3 % y un 2,2 % superior, respectivamente, mientras que el tráfico marítimo registró una caída del 9,4 %.

Con estos cambios, el peso del transporte de vehículos por carretera aumentó en 2,3 p.p., obteniendo una cuota del 34,1 %, y la cuota del transporte ferroviario ascendió en 0,8 p.p. hasta alcanzar un peso del 14 %. Por otro lado, la reducción en el volumen de vehículos transportados por vía marítima, muy ligados a la exportación, ha hecho que su cuota sobre el total se haya visto reducida en 3,2 p.p. hasta situarse en un 51,9 %.

Tabla 2.1. Distribución modal del transporte de vehículos

Modo	Cuota 2023	Cuota 2024	Dif.
Carretera	31,8 %	34,1 %	+2,3 p.p. ↑
Ferroviario	13,2 %	14,0 %	+0,8 p.p. ↑
Marítimo	55,0 %	51,9 %	-3,2 p.p. ↓

Fuente: ANFAC.

Centrándonos en el transporte por carretera, durante el año 2024 se transportaron un total de 1.631.057 vehículos, lo que supone un crecimiento del 3,3 % con respecto a 2023. Esta mejora supone el primer freno significativo a las continuas caídas registradas desde el año 2020, lo que podría apuntar a una progresiva recuperación en los próximos años. Dado que este aumento está ligado a la buena evolución del mercado en 2024, el tráfico nacional de vehículos por carretera creció un 5,6 %, mientras el internacional, que sigue la evolución de la exportación, se redujo en un 2,6 %, acumulando este último la cuarta caída anual consecutiva.

Respecto a las cifras de camiones utilizados para el transporte de los vehículos, estas han avanzado en línea con los volúmenes transportados, creciendo un 1,5 % en el tráfico nacional y cayendo en un 8,3 % para los movimientos internacionales. En total, en 2024 se utilizaron 215.200 camiones, lo que supone una caída del 1,2 % respecto al año anterior.

Tabla 2.2. Cifras del transporte por carretera

		2023	2024	Variación
Vehículos transportados	Nacional	1.140.608	1.203.922	5,6 %
	Internacional	438.759	427.135	-2,6 %
	TOTAL	1.579.367	1.631.057	3,3 %
Camiones utilizados	Nacional	158.888	161.210	1,5 %
	Internacional	58.896	53.990	-8,3 %
	TOTAL	217.784	215.200	-1,2 %

Fuente: ANFAC.

Esta evolución, además de explicarse por la evolución del mercado y de la producción y exportación, viene también condicionada por las dificultades que afectan al sector del transporte por carretera de vehículos, que como se viene señalando en ediciones anteriores, sufre problemas relacionados con la continua reducción de las flotas de portavehículos disponibles, así como de conductores dispuestos a formar parte de la logística del automóvil. Si bien este problema no es exclusivo de España y afecta a todo el territorio europeo.

Además, en España, para el caso de los vehículos, no aplica la regulación en la que se establece la prohibición de que los conductores realicen la carga y descarga de la mercancía, lo que reduce la capacidad de atraer a nuevos conductores hacia este sector, ya que el profesional debe tener, para este caso concreto, una formación específica y realizar una actividad adicional a la de conducción.

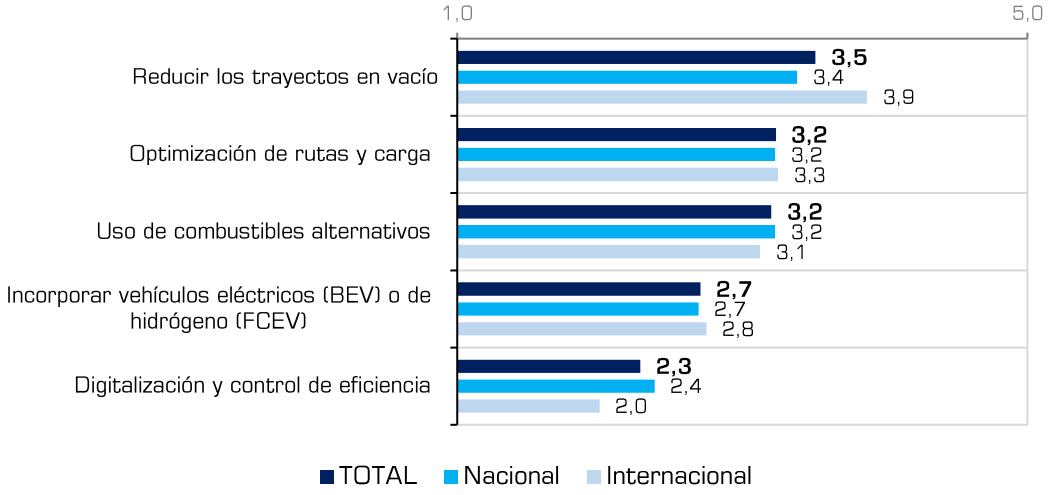
También sigue sin corregirse una problemática nacional ya resaltada en la anterior edición. Los autónomos, colectivo relevante en el transporte de vehículos, siguen teniendo la posibilidad de acogerse a una fiscalidad por módulos, lo que incentiva la parada de actividad en los últimos meses del año para no perder la ventaja fiscal al sobrepasar la facturación límite establecida para ello.

Por último, no hay que olvidar el desafío medioambiental vinculado a la reducción de emisiones en el transporte. Por ello, en esta edición se han incluido en el cuestionario remitido a los fabricantes una serie de preguntas enfocadas a analizar las principales formas de reducir las emisiones en el corto plazo y detectar los motivos que limitan una mayor reducción en la actualidad.

Así, se ha planteado a los participantes ordenar una serie de medidas en base a la importancia que consideran que tienen en la reducción de las emisiones en la actualidad, tanto para los tráficos nacionales como internacionales. Los resultados consideran que el aspecto más importante a trabajar es reducir los viajes en vacío una vez entregada la mercancía, seguido de la optimización de las rutas y las tareas de carga y descarga, y, en tercer lugar, el uso de combustibles alternativos. Además de las partidas analizadas, también se menciona la importancia de avanzar en la multimodalidad, es decir, la integración de los distintos modos de transporte utilizados, así como el uso de *megatrucks*.

Gráfico 2.2. Prioridad de medidas para reducir emisiones en el transporte por carretera

Indicador en base 5, ordenado por valor total

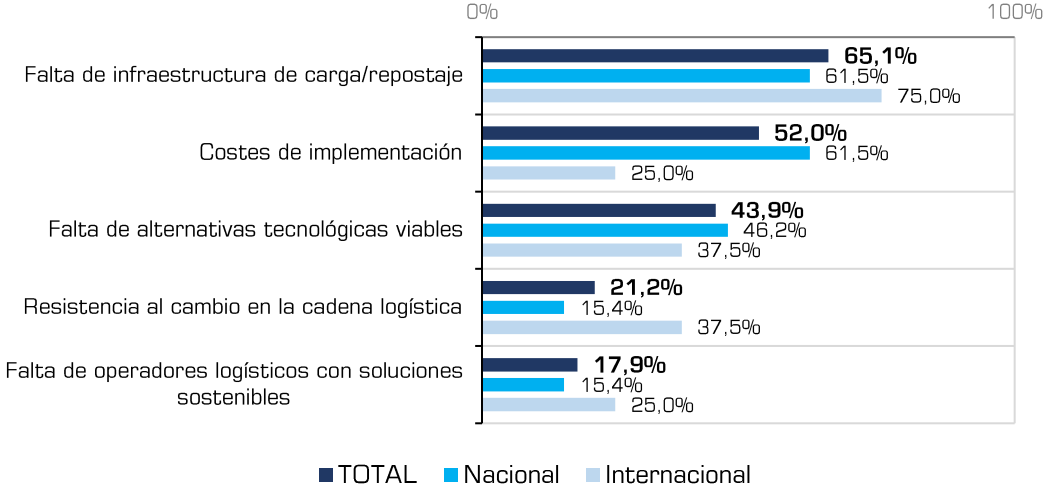


Fuente: ANFAC.

En cuanto a los principales obstáculos que limitan el poder obtener una mayor reducción de emisiones, destacan con más de un 50 % de las respuestas la falta de infraestructura de recarga eléctrica y la elevada inversión que supone la electrificación de las flotas. Para los tráficos internacionales, se señala también la falta de alternativas tecnológicas viables actualmente.

Gráfico 2.3. Principales obstáculos a la reducción de emisiones en el transporte por carretera

Porcentaje de participantes (selección de 2 opciones) , ordenado por valor total



Fuente: ANFAC.

A continuación, se resumen las conclusiones extraídas de las valoraciones recibidas para el transporte de vehículos por carretera, diferenciando entre transporte nacional e internacional. Finalmente se adjuntan las tablas detalle con las valoraciones que cada uno de los operadores analizados en el presente informe ha recibido.

3. Resultados globales

3.1. Transporte nacional

En el **transporte nacional** la valoración global resultante para los operadores logísticos en 2024 avanza en una décima tras 5 años de estancamiento, situándose ahora en una puntuación de 3,8 sobre 5.

2023	→	2024	↑
3,7		3,8	

La principal mejora proviene de la valoración del transporte de los vehículos, que avanza en 3 décimas hasta una puntuación de 3,9 sobre 5. Por otro lado, la visión de los fabricantes sobre la relación con los operadores y la entrega de la mercancía también ha mejorado, 1 décima en cada caso. Tan solo la puntuación de la operación de recogida retrocede respecto al año anterior, perdiendo la mejora de una décima que registró en la edición anterior.

Tabla 3.1.1. Valoraciones generales del transporte nacional de vehículos

	Operadores logísticos											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	VALORACIÓN	
Cliente - proveedor	3,8	3,7	4,1	3,6	3,9	3,8	3,5	4,0	3,1	3,3	**3,7**	↑
Recogida	3,5	3,7	4,1	3,6	3,7	3,2	3,4	4,0	3,9	3,1	**3,6**	↓
Transporte	3,8	3,9	4,2	3,8	3,7	3,8	3,5	4,0	4,3	3,6	**3,9**	↑
Entrega	3,6	3,8	4,1	3,7	3,6	3,6	3,5	4,0	4,3	3,1	**3,7**	↑
Otros	4,0	3,7	4,0	4,0	3,8	4,0	3,7	3,9	4,4	3,3	**3,9**	=
VALORACIÓN	**3,7**	**3,8**	**4,1**	**3,7**	**3,7**	**3,7**	**3,5**	**4,0**	**4,0**	**3,3**	**3,8**	↑

Fuente: ANFAC.

Las marcas participantes destacan los siguientes aspectos:

- **Relación cliente – proveedor:** la relación entre las marcas y los operadores logísticos ha conseguido un avance de una décima, algo a destacar tras 5 años de estancamiento. Además, dentro del indicador se observan mejoras generalizadas en todas y cada una de las partidas analizadas, mereciendo especial atención los crecimientos de 4 décimas en lo que respecta a la agilidad de respuesta comercial y de 3 décimas la disponibilidad de servicio integral de transporte.

  Además, el asesoramiento ofrecido por el proveedor sobre los servicios de transporte pasa a considerarse como satisfactorio al mejorar en una décima y situarse su puntuación en 4,1 sobre 5, siendo la única partida en este bloque con esta consideración.

- **Recogida de la mercancía:** la puntualidad y los tiempos han mejorado notablemente con una puntuación 3 décimas superior a la del año pasado. Sin embargo, este avance se ha visto opacado por una caída de igual intensidad en lo que respecta al daño de los vehículos. Esto, unido a una ligera caída en lo relativo a la operativa de la inspección de la mercancía para detectar fallos, ha provocado que la valoración global de este indicador se reduzca y se sitúe en un 3,6 sobre 5.

- **Transporte de la mercancía:** la valoración de la adaptación ante fluctuaciones en la demanda del cliente es muy destacable con una mejora de casi un punto, pasando a considerarse su cumplimiento como satisfactorio con una puntuación de 4,1 sobre

5. Además, el resto de las partidas también registran una evolución positiva, como la capacidad y disponibilidad de medios que avanza en medio punto. La normalización de la actividad industrial en las fábricas a lo largo del año, han ayudado a recuperar la capacidad de flexibilidad de este modo de transporte.

- **Entrega de la mercancía:** la percepción de los fabricantes respecto a los compromisos de compensación como consecuencia de retrasos e incumplimientos del contrato ha mejorado en 3 décimas, aunque sigue siendo el aspecto peor valorado dentro de la entrega de la mercancía con una puntuación de 3,2 sobre 5. Además, se observan grandes diferencias entre los distintos operadores logísticos.
- **Estado y mantenimiento de la flota:** el estado de los camiones registra un empeoramiento de dos décimas, alejándose de la calificación de satisfactorio y situándose en un 3,7 sobre 5.
- **Cumplimiento del KPI del cliente:** sigue avanzando y ya alcanza una valoración de 3,8 puntos, siendo un aspecto de gran relevancia para los fabricantes.

3.2. Transporte internacional

En el **transporte internacional** el índice global mejora en dos décimas respecto a la edición anterior, obteniendo una valoración de 3,9 puntos sobre 5.

2023	→	2024	↑
3,7		3,9	

El transporte internacional de vehículos mejora en todos los indicadores principales analizados. La entrega de los vehículos es el aspecto que más avanza, situándose tres décimas por encima del año anterior con un valor de 3,8 puntos. La relación entre los fabricantes y los operadores mejora en dos décimas, al igual que la percepción sobre la recogida de la mercancía. Por último, aunque con crecimientos moderados de 1 décima, está el transporte de la mercancía y otros aspectos de interés.

Tabla 3.2.1. Valoraciones generales del transporte internacional de vehículos

	Operadores logísticos												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	VALORACIÓN	
Cliente - proveedor	3,7	3,9	3,4	3,8	3,2	3,3	3,2	3,8	3,6	4,3	3,7	**3,7**	↑
Recogida	4,5	4,0	3,6	3,5	3,5	3,7	4,2	3,9	3,8	4,0	4,2	**4,0**	↑
Transporte	3,7	4,0	3,6	3,9	3,5	3,7	4,0	4,0	3,6	4,9	4,1	**3,8**	↑
Entrega	4,0	4,2	3,4	3,3	3,5	3,3	3,9	4,4	3,4	4,5	3,8	**3,8**	↑
Otros	4,1	4,0	4,0	4,0	3,9	4,3	4,1	4,4	4,0	4,6	4,0	**4,1**	↑
VALORACIÓN	**4,0**	**4,0**	**3,6**	**3,7**	**3,5**	**3,7**	**3,9**	**4,1**	**3,7**	**4,5**	**4,0**	**3,9**	↑

Fuente: ANFAC.

- **Relación cliente – proveedor:** las mejoras son generalizadas en todos los subindicadores utilizados. Destaca positivamente la mejora en la valoración del servicio integral de transporte, que tras mejorar en 3 décimas pasa a situarse en 3,9 puntos. Con un crecimiento igual está la agilidad en la respuesta comercial.

  A pesar de una mejora de una décima respecto a la información recibida sobre las incidencias, con una valoración de 3,4 sobre 5 sigue siendo un aspecto en el que continuar trabajando para mejorar la eficiencia de la cadena logística y reducir el impacto de las incidencias.

- **Recogida de la mercancía:** con una mejora de dos décimas en ambos casos, la valoración de los fabricantes sobre las inspecciones realizadas en los vehículos y los daños durante la recogida de la mercancía pasan a considerarse como satisfactorio, registrando valoraciones de 4,1 y 4,1 puntos, respectivamente.

- **Transporte de la mercancía:** las principales mejoras se deben al aumento en las valoraciones relativas a la capacidad y disponibilidad de servicios y medios de transporte, así como un mayor nivel de adaptación ante fluctuaciones de la demanda del cliente. Estos avances están vinculados a la progresiva recuperación de la estacionalidad propia del sector y a menores volúmenes a transportar. A pesar de esto, la falta de transportistas a nivel europeo puede limitar significativamente la evolución de estas partidas.

  También conviene destacar la mejora en lo que se refiere a la manipulación y gestión de la documentación, que pasa a situarse en una valoración satisfactoria de 4,1 sobre 5

- **Entrega de la mercancía:** aunque las mejoras son genéricas en las partidas analizadas, es importante señalar que mientras los procedimientos de control de calidad en la carga y descarga y las acciones preventivas llevadas a cabo para reducir las incidencias obtienen valoraciones satisfactorias por encima de los 4 puntos, la puntualidad y los compromisos de compensación ante retrasos e incumplimientos obtienen puntuaciones de 3,5 y 3, respectivamente.

- **Daños sobre los vehículos y formación de personal:** es importante la mejora realizada en la formación del personal, que avanza en 4 décimas hacia una puntación de 4,3 sobre 5. Es esencial la profesionalidad y la concienciación de los trabajadores para recudir las incidencias durante todo el transporte. Esto se ve reflejado también en la valoración sobre el daño de los vehículos, que crece en 3 décimas hasta los 4,3 puntos también.

3.3. Conclusiones

Como resultado de los indicadores analizados anteriormente y cuyo detalle está en el siguiente apartado del informe se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- **El transporte por carretera mejora su valoración en 1 décima hasta los 3,8 puntos sobre 5**. Tanto el ámbito nacional como el internacional han mejorado en el año 2024, acercándose en ambos casos hacia una valoración de 4 puntos, aunque aún sin alcanzar la consideración de satisfactoria por parte de las marcas.
- **Se avanza en la capacidad de adaptación ante fluctuaciones en la demanda**: la recuperación progresiva de la regularidad de los flujos de producción ha hecho que la capacidad de reacción ante fluctuaciones en la demanda por parte de los fabricantes puede ser atendidos de manera más eficaz. Esta mejora se observa tanto en nacional como en internacional, aunque destaca notablemente el avance dentro de los tráficos nacionales cuyo volumen de vehículos transportados, además, ha aumentado.
- **Mejora la relación entre cliente y proveedor de transporte**: los operadores logísticos han hecho esfuerzos sobre la agilidad en la respuesta comercial y la disponibilidad de servicios integrales que se han reconocido por los cargadores, mejorando su valoración.
- **Mejorar la eficiencia y la coordinación de las partes involucradas**: se sigue reflejando la necesidad de avanzar en mayor proactividad por parte de los operadores respecto a la notificación de incidencias. Debe ponerse atención a la capacidad en la resolución de quejas y la toma de acciones preventivas para evitar la repetición de incidencias.
- **Empeoran los daños en la carga de vehículos en los tráficos nacionales:** aunque la puntualidad en la recepción de la mercancía ha mejorado, los daños detectados sobre los vehículos en el proceso de carga han empeorado. La formación sigue siendo un punto a tener en consideración.
- **Se debe avanzar en mejorar los compromisos de compensaciones por retrasos e incumplimientos**: sigue siendo la partida peor valoradas tanto en los tráficos nacionales como internacionales, destacando además una elevada heterogeneidad entre los operadores analizados.
- **Necesidad de mayor capacidad y flexibilidad**: la reducción de los picos de producción que se venían dando en años anteriores han mejorado la percepción sobre la flexibilidad del transporte. En cualquier caso, la falta de medios tanto materiales como de capital humano podrían estar limitando las mejoras en este aspecto, siendo preocupante la evolución en el largo plazo. Por ello, es importante trabajar en **mejorar el atractivo de la profesión del transporte por carretera** mediante acciones concretas consensuadas con el sector del transporte y **favorecer la renovación de las flotas de camiones portavehículos disponibles**.

4. Tablas detalle

4.1. Transporte nacional

Tabla 4.1.1. Valoración de las relaciones entre cliente y proveedor

	Operadores logísticos											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	VALORACIÓN	
Asesoramiento del proveedor sobre los servicios de transporte	4,2	4,1	4,0	3,9	4,0	4,1	3,9	4,0	3,0	3,2	**4,1**	↑
Agilidad de respuesta comercial	4,1	3,9	4,5	3,9	4,0	3,6	4,0	4,0	3,0	4,0	**4,0**	↑
Información que recibe de la gestión de sus pedidos haciendo uso de tecnologías de comunicación adecuadas	4,0	3,7	4,0	3,9	4,0	4,1	3,6	4,0	3,0	3,2	**3,9**	↑
Información proactiva sobre incidencias y sobre el impacto en la hora de llegada	3,5	3,3	4,0	3,4	3,9	3,3	3,1	4,0	3,0	3,0	**3,5**	↑
Capacidad del transportista para identificar la situación exacta del material y facilitar la hora real de llegada en todo momento (24h/día)	3,5	3,6	4,0	3,4	3,9	3,7	3,4	4,0	3,0	3,0	**3,6**	↑
Capacidad de resolución de quejas y prevención de la repetición de problemas	3,2	3,4	4,0	3,4	3,2	3,7	3,1	4,0	3,0	3,0	**3,3**	=
Valoración del servicio integral de transporte, según contrato	3,8	3,8	4,0	3,4	4,0	3,8	3,7	4,0	3,7	3,8	**3,8**	↑
VALORACIÓN	**3,8**	**3,7**	**4,1**	**3,6**	**3,9**	**3,8**	**3,5**	**4,0**	**3,1**	**3,3**	**3,7**	↑

Tabla 4.1.2. Valoración de la recogida de la mercancía

	Operadores logísticos											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	VALORACIÓN	
Puntualidad / tiempo de reacción: tiempo desde que se avisa la carga hasta salida por puerta	3,4	3,6	4,3	3,6	3,2	2,9	3,4	4,0	3,7	3,0	**3,5**	↑
Inspección de la mercancía por los conductores para detectar posibles errores de documentación, faltas o deterioros	3,9	3,9	4,0	3,9	3,9	3,3	3,9	4,0	4,0	3,2	**3,9**	↓
Valoración de daños	3,3	3,6	4,0	3,4	3,9	3,4	3,0	4,0	4,0	3,0	**3,5**	↓
VALORACIÓN	**3,5**	**3,7**	**4,1**	**3,6**	**3,7**	**3,2**	**3,4**	**4,0**	**3,9**	**3,1**	**3,6**	↓

Tabla 4.1.3. Valoración del transporte de la mercancía

	Operadores logísticos											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	VALORACIÓN	
Identificación proactiva de posibles mejoras	3,7	4,3	4,2	3,4	3,2	3,1	3,0	4,0	3,7	3,0	**3,7**	↑
Nº y frecuencia de rutas que permitan asegurar la correcta ejecución de los tráficos asignados	3,7	3,8	4,0	3,9	3,9	3,7	3,4	4,0	4,4	3,8	**3,8**	↑
Capacidad y disponibilidad de servicios y medios de transporte	3,8	3,5	4,0	3,9	3,3	4,1	3,7	4,0	4,7	4,0	**3,8**	↑
Adaptación a las fluctuaciones de la demanda del cliente	4,1	3,7	4,4	3,9	4,0	4,1	4,0	4,0	4,7	4,0	**4,1**	↑
Capacidad de reacción y flexibilidad: planificados e imprevistos	3,7	3,8	4,4	3,4	3,9	3,7	3,1	4,0	4,7	3,0	**3,8**	↑
Correcta manipulación de la documentación y generación de documentación de uso interno y legal	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,1	4,0	4,0	3,3	4,0	**4,0**	=
VALORACIÓN	**3,8**	**3,9**	**4,2**	**3,8**	**3,7**	**3,8**	**3,5**	**4,0**	**4,3**	**3,6**	**3,9**	↑

Tabla 4.1.4. Valoración de la entrega de la mercancía

	Operadores logísticos											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	VALORACIÓN	
Puntualidad / fiabilidad en entrega	3,6	3,8	4,0	4,0	3,3	2,9	4,0	4,0	4,0	3,2	**3,6**	↑
Compromisos de compensaciones por retrasos e incumplimientos	2,9	3,6	4,2	2,8	3,1	2,7	2,4	4,0	5,0	2,8	**3,2**	↑
Control de calidad en la carga y descarga y traslados: acondicionamiento, sujeción y manipulación.	4,1	4,0	4,1	4,0	4,0	4,5	4,0	4,0	4,3	3,2	**4,1**	=
Calidad preventiva para eliminar los daños durante la manipulación y transporte	3,9	3,6	4,0	3,9	4,0	4,2	3,7	4,0	4,0	3,2	**3,9**	=
VALORACIÓN	**3,6**	**3,8**	**4,1**	**3,7**	**3,6**	**3,6**	**3,5**	**4,0**	**4,3**	**3,1**	**3,7**	↑

Tabla 4.1.5. Valoración de otros aspectos de interés

	Operadores logísticos											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	VALORACIÓN	
Daños a vehículos	3,8	3,7	3,8	3,9	4,0	4,1	3,7	3,0	4,3	3,2	**3,8**	=
Formación del personal	3,9	3,7	4,1	3,8	4,0	5,0	3,2	4,0	4,3	3,0	**3,9**	=
Estado y mantenimiento de la flota	3,7	3,7	4,0	3,9	3,1	4,4	3,7	4,0	5,0	3,2	**3,7**	↓
Implantación de sistemas de gestión medioambiental	3,8	3,7	4,0	4,1	4,7	4,2	3,7	4,0	n.d.	3,2	**4,0**	=
Imagen de la empresa	4,1	3,6	4,0	4,1	3,8	3,8	4,0	4,0	4,0	3,2	**4,0**	=
Implantación de un sistema de gestión de calidad acorde a normas UNE-EN-ISO 9001	4,3	4,3	4,1	4,2	4,0	4,5	4,0	4,0	5,0	3,2	**4,2**	↑
Respuesta ante cualquier percance de la mercancía bajo su control	3,9	3,5	4,0	3,9	4,0	3,1	3,7	4,0	4,0	3,2	**3,8**	↓
Cumplimiento del KPI del cliente	4,1	3,5	4,0	3,9	3,1	3,1	3,7	4,0	4,4	4,0	**3,8**	↑
VALORACIÓN	**4,0**	**3,7**	**4,0**	**4,0**	**3,8**	**4,0**	**3,7**	**3,9**	**4,4**	**3,3**	**3,9**	=

4.2. Transporte internacional

Tabla 4.2.1. Valoración de las relaciones entre cliente y proveedor

	Operadores logísticos												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	VALORACIÓN	
Asesoramiento del proveedor sobre los servicios de transporte	4,8	3,9	3,7	3,9	3,5	3,1	3,0	3,0	3,5	4,0	3,7	**4,0**	=
Agilidad de respuesta comercial	3,9	4,1	3,5	3,9	3,1	3,1	3,0	4,0	3,5	4,0	4,0	**3,8**	↑
Información que recibe de la gestión de sus pedidos haciendo uso de tecnologías de comunicación adecuadas	3,9	3,9	3,3	3,9	3,1	3,9	3,0	4,0	4,0	4,0	3,7	**3,8**	↑
Información proactiva sobre incidencias y sobre el impacto en la hora de llegada	3,1	3,9	3,3	3,7	3,1	3,4	3,7	3,9	3,5	4,0	3,7	**3,4**	↑
Capacidad del transportista para identificar la situación exacta del material y facilitar la hora real de llegada en todo momento (24h/día)	3,1	3,9	3,5	3,5	3,1	3,4	3,0	3,9	3,5	5,0	3,7	**3,5**	↑
Capacidad de resolución de quejas y prevención de la repetición de problemas	3,1	3,9	3,3	3,5	3,1	3,1	3,0	3,9	3,5	4,0	3,7	**3,4**	↑
Valoración del servicio integral de transporte, según contrato	4,0	3,9	3,3	3,9	3,5	3,4	3,7	3,9	3,5	5,0	3,7	**3,9**	↑
VALORACIÓN	**3,7**	**3,9**	**3,4**	**3,8**	**3,2**	**3,3**	**3,2**	**3,8**	**3,6**	**4,3**	**3,7**	**3,7**	↑

Tabla 4.2.2. Valoración de la recogida de la mercancía

	Operadores logísticos												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	VALORACIÓN	
Puntualidad / tiempo de reacción: valorar tiempo que pasa desde que se avisa la carga hasta salida por puerta	4,0	4,0	3,5	3,3	3,1	3,1	4,0	3,9	3,5	4,0	4,5	**3,8**	↑
Inspección de la mercancía por los con-ductores para detectar posibles errores de documentación, faltas o deterioros	4,8	4,0	3,7	3,6	3,7	4,0	4,0	3,9	4,0	4,0	4,0	**4,2**	↑
Valoración daños sobre vehículos	4,7	4,0	3,5	3,5	3,7	4,0	4,7	3,8	4,0	4,0	4,0	**4,1**	↑
VALORACIÓN	**4,5**	**4,0**	**3,6**	**3,5**	**3,5**	**3,7**	**4,2**	**3,9**	**3,8**	**4,0**	**4,2**	**4,0**	↑

Tabla 4.2.3. Valoración del transporte de la mercancía

	Operadores logísticos												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	VALORACIÓN	
Identificación proactiva de posibles mejoras	4,0	3,9	3,4	3,7	3,2	3,1	4,0	3,9	3,5	4,0	4,5	**3,8**	=
Nº y frecuencia de rutas que permitan asegurar la correcta ejecución de los tráficos asignados	4,0	4,0	4,0	4,3	3,7	3,6	4,7	3,9	4,0	5,0	4,0	**4,0**	↑
Disponibilidad de red de agencias propias en el exterior	4,7	4,0	3,5	4,7	3,7	4,9	4,3	4,1	3,5	5,0	4,0	**4,3**	↑
Capacidad y disponibilidad de servicios y medios de transporte	3,2	4,0	3,3	3,3	3,1	3,5	4,0	4,0	3,5	5,0	4,5	**3,5**	↑
Adaptación a las fluctuaciones de la demanda del cliente	3,2	3,9	3,5	3,5	3,1	3,5	3,7	4,0	3,5	5,0	3,7	**3,5**	↑
Capacidad de reacción y flexibilidad: planificados e imprevistos.	3,1	3,9	3,3	3,5	3,5	3,5	3,7	3,9	3,5	5,0	3,7	**3,5**	↓
Correcta manipulación de la documentación y adecuada generación de documentación de uso interno y legal.	4,0	4,0	4,0	4,3	4,0	3,6	3,7	4,0	4,0	5,0	4,0	**4,1**	↑
VALORACIÓN	**3,7**	**4,0**	**3,6**	**3,9**	**3,5**	**3,7**	**4,0**	**4,0**	**3,6**	**4,9**	**4,1**	**3,8**	↑

Tabla 4.2.4. Valoración de la entrega de la mercancía

	Operadores logísticos												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	VALORACIÓN	
Puntualidad / fiabilidad en la entrega	3,2	4,0	3,5	2,9	3,5	3,1	3,7	4,0	3,5	4,0	3,7	**3,5**	↑
Compromisos de compensaciones por retrasos e incumplimientos definidos en el contrato	3,3	3,1	2,3	2,9	2,6	2,3	4,3	n.d.	2,0	5,0	3,5	**3,0**	↑
Control de calidad en carga y descarga y traslados: control de acondicionamiento, sujeción y manipulación	4,7	4,8	4,0	3,5	4,0	3,9	3,7	4,6	4,0	5,0	4,0	**4,4**	↑
Calidad preventiva para eliminar los daños/ faltas durante la manipulación y transporte	4,7	4,7	3,8	3,9	3,7	4,0	4,0	4,6	4,0	4,0	4,0	**4,3**	↑
VALORACIÓN	**4,0**	**4,2**	**3,4**	**3,3**	**3,5**	**3,3**	**3,9**	**4,4**	**3,4**	**4,5**	**3,8**	**3,8**	↑

Tabla 4.2.5. Valoración otros aspectos de interés

	Operadores logísticos												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	VALORACIÓN	
Daños a vehículos	4,7	4,0	3,8	3,6	3,7	4,4	4,7	4,6	4,0	4,0	4,0	**4,3**	↑
Formación del personal	4,7	4,0	3,8	3,9	3,7	4,4	4,0	4,8	4,0	5,0	4,0	**4,3**	↑
Estado y mantenimiento de la flota	3,9	4,0	3,8	4,3	3,7	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	**4,0**	↑
Implantación de sistemas de gestión medioambiental	3,6	4,0	4,2	4,0	4,3	4,9	4,0	4,0	4,0	n.d.	4,0	**4,0**	↓
Imagen de la empresa	3,9	4,0	4,0	4,3	3,8	4,0	4,0	4,9	4,0	4,0	4,0	**4,1**	↑
Implantación de un sistema de gestión de calidad acorde a normas UNE-EN-ISO 9001	4,8	4,0	4,5	4,7	4,7	4,8	4,0	5,0	4,0	5,0	4,0	**4,6**	=
Respuesta ante cualquier percance de la mercancía bajo su control	3,9	4,0	3,8	3,5	3,7	4,0	4,0	3,8	4,0	5,0	4,0	**3,9**	↑
Cumplimiento del KPI del cliente	3,1	4,0	3,8	3,9	3,7	3,6	4,0	3,9	4,0	5,0	4,0	**3,6**	=
VALORACIÓN	**4,1**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**3,9**	**4,3**	**4,1**	**4,4**	**4,0**	**4,6**	**4,0**	**4,1**	↑