

VALORACIÓN DE LA LOGÍSTICA DE VEHÍCULOS POR CARRETERA



**INFORME 2015
7ª EDICIÓN
OCTUBRE 2016**

INTRODUCCIÓN, METODOLOGÍA Y DATOS GENERALES

ANFAC presenta su informe de valoración del transporte por carretera de vehículos terminados, tanto de importación como de exportación.

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

Los indicadores han sido elaborados a partir de un cuestionario contestado por 14 de las empresas asociadas a ANFAC. La valoración incluye el servicio utilizado para distribuir los vehículos producidos en 11 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 sólo aquellos transportistas que dan servicio a tres o más de las empresas asociadas a ANFAC o a dos empresas pero con más de 10.000 vehículos transportados, garantizando que existe una experimentada relación contractual con los transportistas evaluados y una masa crítica suficiente para poder realizar una valoración.

Tampoco se valoran en este informe los transportes JiT y *shuttle*, al tratarse 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:

- Valoración de las relaciones entre cliente y proveedor
- Valoración de la recogida de la mercancía
- Valoración del transporte de la mercancía
- Valoración de la carga, descarga y entrega de la mercancía
- Valoración de otros aspectos de interés (medio ambiente, formación, estado de la flota, etc.)

Las cuestiones realizadas a las empresas para cada uno de estos aspectos son la que se recogen en los cuadros detalle de cada uno de los puertos.

El listado de empresas que han participado en el informe es el siguiente:

- BMW
- DACIA
- FIAT
- FORD
- GM
- HYUNDAI
- MAN
- MERCEDES-BENZ
- MITSUBISHI
- NISSAN
- PSA
- RENAULT
- SEAT
- TOYOTA
- VAESA
- VW NAVARRA

Las empresas valoradas en orden alfabético¹ han sido:

- **Vehículos Nacional**
 - Bergé
 - Capsa
 - Cat
 - Gefco
 - Logiberia
 - Sesé
 - Sintax
 - Toquero
 - Tradisa
- **Transporte Internacional**
 - Capsa
 - Cat
 - Gefco
 - Helicar
 - Sesé
 - Setram
 - Sintax
 - STVA
 - Toquero
 - Tradisa
 - Trapiser
 - Wallenius

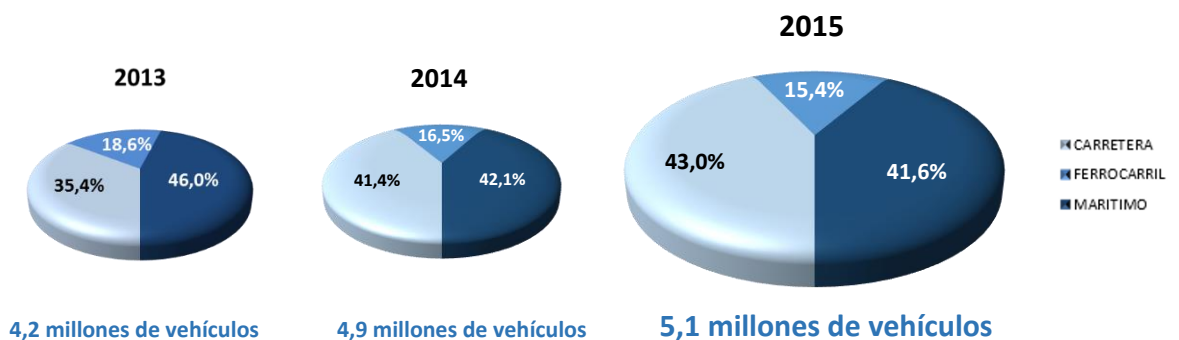
Volúmenes transportados

Durante el año 2015 las empresas analizadas han transportado² cerca de **1.260.200 vehículos en la distribución nacional**, tanto de importación como de exportación en su enlace con el transporte marítimo, suponiendo un **incremento de casi el 35,5%** respecto a 2014. En el transporte internacional con destino a los mercados europeos se han movido casi **936.900 vehículos**, suponiendo también un **incremento de más del 18,5%**. Esto ha supuesto la utilización de casi 175.000 y 111.000 camiones respectivamente para distribución nacional e internacional. Si miramos cómputo total, **en 2015 ha aumentado un 27,7% en volumen de vehículos y un 25,9% más los camiones utilizados respecto a 2014.**

• Transporte nacional:	1.260.200 vehículos	175.000 camiones/año
• Transporte internacional:	936.900 vehículos	111.000 camiones/año
• Total:	2.197.100 vehículos	286.000 camiones/año

El fuerte incremento de movimiento de vehículos, ha sido posible por la buena evolución de la producción de vehículos que ha superado en 2015 los 2,7 millones de vehículos con un incremento del 14%, siendo éste un sector netamente exportador (83% de su producción). Por otro lado, la importación también se ha visto impulsada debido al aumento del mercado interno que se ha incrementado un 21% con más de 1 millón de turismos matriculados de los que aproximadamente el 75% es de importación.

Como consecuencia de esta buena evolución, el volumen total de vehículos transportados en los distintos modos de transporte ha subido significativamente, pasando de 4,9 millones a 5,1 millones en 2015. La distribución por modos de transporte pone de manifiesto la recuperación del transporte terrestre que vuelve a recuperar cuota, mientras el transporte ferroviario y el marítimo la reducen ligeramente. La recuperación del mercado interior es lo que más potencia la utilización del transporte en camión, motivo por el cual este modo vuelve a tener una cuota superior a la del año anterior.



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

² Esta comparativa 2015-2014 se ha realizado utilizando los vehículos transportados sometidos a valoración por las empresas asociadas a ANFAC.

RESULTADOS GLOBALES

TRANSPORTE NACIONAL:

La valoración global para el conjunto de empresas analizadas en el transporte nacional por carretera se ha reducido respecto al 2014. En concreto se apunta a que tiene una calidad suficiente pero claras áreas de mejora.

En concreto, entre las áreas de mejora se señalan las siguientes:

- ✓ Necesidad de mayor capacidad de carga: El mercado español y el volumen de exportación se ha incrementado de forma sensible en el año 2015 lo que ha producido un aumento de la demanda de transporte. Actualmente nos encontramos con falta de oferta en el transporte debido al fuerte ajuste de las flotas de camiones porta-vehículos que se produjo durante los años de dificultades en el mercado. Es por ello, que uno de los aspectos relevantes señalados por los fabricantes es la dificultad de los transportistas en la adaptación al aumento de volumen. Aunque se señala que se están produciendo aumentos de flotas en algunos transportistas, los efectos no son inmediatos y la tendencia en 2016 y los próximos años es al alza, tanto para el mercado interior como el de exportación. En esta misma línea se señala la necesidad de mejorar el mantenimiento de la flota y continuar con su renovación ya que puede condicionar a las incidencias en los vehículos.
- ✓ Incorporación de sistemas de información: De forma generalizada los fabricantes consideran que debe avanzarse en el control de la carga en todo el trayecto, pudiendo conocer el momento de salida y llegada, así como la localización en su recorrido. Esto permitirá además una mejor coordinación y sincronización entre fabricante y transportista mejorando los tiempos.
- ✓ Comunicación de incidencias: Los fabricantes ponen de manifiesto la necesidad de tener información puntual de las incidencias que se producen en el transporte. No en todos los casos los sistemas de comunicación establecidos con el fabricante son suficientes o adecuados.
- ✓ Manipulación de los vehículos: En este sentido, aunque dependiendo del transportista valorado se obtienen mejores o peores calificaciones, los fabricantes señalan en todos los casos la importancia de intensificar las jornadas formativas que siempre mejoran la calidad del servicio y reducen el número de incidencias en el transporte.

Para el transporte nacional destacan los siguientes aspectos positivos:

- ✓ Compromiso del transportista: Con carácter general se destaca el alto grado de compromiso e involucración en la operativa de la marca, así como el análisis conjunto para la búsqueda de soluciones en caso de incidencias.
- ✓ Calidad y flexibilidad: Dado que el análisis se ha realizado sobre grandes transportistas por carretera y derivado del fuerte compromiso comentado con anterioridad, los fabricantes destacan la calidad del servicio con carácter general y la flexibilidad que les ofrecen.

TRANSPORTE INTERNACIONAL

En el **transporte internacional** el índice global también se ha reducido en 2015 respecto al año anterior, aunque sigue estando mejor valorado que el transporte.

Los motivos de esta peor valoración serían muy similares a los del transporte nacional, señalando los siguientes aspectos de mejora:

- ✓ Necesidad de mayor capacidad de carga: En la misma línea que lo comentado para el transporte nacional, la presión del mercado interior y exterior demanda una mayor capacidad de carga que ha presentado dificultades para el año 2015 pero que hay que tener en cuenta para 2016 y próximos años dadas las previsiones. Esta circunstancia está provocando un menor nivel de satisfacción en relación con los tiempos de reacción ante incidencias en el tráfico y adaptación a los cambios de volumen. Por otro lado, también se señala la importancia de un buen mantenimiento de flota para la reducción de daños en los vehículos.
- ✓ Introducción de sistemas de información: Es de gran importancia para la marca conocer el posicionamiento de la mercancía en el trayecto y los tiempos de llegada y salida. En los recorridos internacionales este aspecto es de mayor importancia al tratarse de recorridos más extensos y producirse una mayor dificultad para cumplir con los plazos de entrega. También es importante la información para los fabricantes en relación con el seguimiento de los daños producidos en el transporte.
- ✓ Mejora de los plazos de entrega: El aumento del mercado está introduciendo mayores niveles de exigencia en la entrega del vehículo al cliente final. Es por ello, que es importante que el transportista cumpla con los plazos de entrega y que el fabricante tenga en todo momento información sobre la situación del vehículo.
- ✓ Formación y calidad preventiva: Con carácter general tanto para el transporte nacional como internacional es importante seguir potenciando la formación del personal, así como impulsar la calidad preventiva para reducir los daños durante el transporte y en la manipulación de los vehículos.

Como aspectos positivos se

- ✓ Colaboración y proactividad: Los fabricantes destacan la proactividad de los transportistas para dar respuesta a las necesidades del fabricante incluso cuando estas no son las habituales y son necesarias soluciones especiales. Existe colaboración entre transportista y fabricante lo que permite analizar y abordar los problemas de forma conjunta.
- ✓ Comunicación y compromiso: Se destaca que, en general, es buena la comunicación con la empresa y existe un compromiso de mejora del servicio por parte de los transportistas.
- ✓ Número y frecuencia de las rutas: Aunque se señale la necesidad de incrementar el número de portavehículos disponibles, los transportistas han mejorado en la diversificación de las rutas y la frecuencia de la mismas en los movimientos internacionales, algo muy importante teniendo en cuenta que la mayor parte de la producción española se destina a la exportación a otros mercados.

Síntesis de valoraciones

A continuación se muestran las tablas-resumen con los resultados obtenidos por áreas, detallándose posteriormente cada uno de los aspectos analizados. La valoración media está ponderada por el volumen transportado por cada una de las empresas transportistas.

TRANSPORTE NACIONAL DE VEHÍCULOS³

	TRANS. 1	TRANS. 2	TRANS. 3	TRANS. 4	TRANS. 5	TRANS. 6	TRANS. 7	TRANS. 8	TRANS. 9	Media Ponderada
CLIENTE – PROVEEDOR	3,6	4,3	3,7	3,4	4,0	3,5	3,0	3,7	3,5	3,5↓
RECOGIDA	3,5	4,1	3,3	3,6	4,0	4,2	3,2	3,8	3,4	3,5↓
TRANSPORTE	3,9	4,6	3,7	3,8	4,0	3,9	3,6	3,6	3,8	3,8↓
ENTREGA	3,5	4,3	3,7	3,1	4,0	4,1	3,3	3,8	3,5	3,5↓
OTROS	3,7	4,2	3,9	3,5	4,0	3,8	3,5	3,7	3,5	3,7↓
PROMEDIO	3,6	4,3	3,7	3,5	4,0	3,9	3,3	3,7	3,6	3,6↓

TRANSPORTE INTERNACIONAL DE VEHÍCULOS³

	TRANS. 1	TRANS. 2	TRANS. 3	TRANS. 4	TRANS. 5	TRANS. 6	TRANS. 7	TRANS. 8	TRANS. 9	TRANS. 10	TRANS. 11	TRANS. 12	Media Ponderada
CLIENTE – PROVEEDOR	4,4	3,5	3,6	3,6	3,3	3,9	3,5	3,1	3,5	4,0	3,8	3,6	3,7↓
RECOGIDA	4,3	3,3	3,7	4,0	4,2	4,3	3,2	3,1	3,7	3,8	3,8	3,8	3,7↓
TRANSPORTE	4,2	3,5	3,9	3,6	2,9	4,3	3,6	3,0	3,9	4,0	4,0	3,7	3,8=
ENTREGA	4,0	3,9	3,3	3,5	3,9	4,0	3,6	3,2	3,6	3,9	3,9	3,5	3,7↓
OTROS	4,3	4,0	3,7	3,5	3,6	4,0	3,6	3,0	4,0	3,9	3,8	3,4	3,8↓
PROMEDIO	4,3	3,7	3,6	3,7	3,6	4,1	3,5	3,1	3,7	3,9	3,9	3,6	3,7↓

Las valoraciones siguen el siguiente esquema sobre 5 puntos:

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

↑ ↓ = Variación sobre la valoración del Informe 2014

³ No hay relación en el orden alfabético y en el orden utilizado en las tablas detalle.

1. TRANSPORTE NACIONAL DE VEHÍCULOS POR CARRETERA

1.1 . Valoración de las relaciones entre cliente y proveedor

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

1.2. Valoración de la recogida de la mercancía

	TRANS. 1	TRANS. 2	TRANS. 3	TRANS. 4	TRANS. 5	TRANS. 6	TRANS. 7	TRANS. 8	TRANS. 9	Media Ponderada
Puntualidad / Tiempo de reacción	3,5	4,7	3,0	2,6	4,0	4,7	3,4	3,6	3,5	3,4↓
Inspección de la mercancía realizada por los conductores para detectar posibles errores de documentación, faltas o deterioros	3,8	3,9	3,9	4,0	4,0	4,0	3,6	4,0	3,6	3,8↓
Valoración daños sobre vehículos (En base a las auditorías de la marcas % de daños y volumen transportado)	3,3	3,7	2,8	4,2	4,0	3,7	2,6	3,3	3,3	3,4
Valoración General de la recogida de la mercancía	3,5	4,1	3,3	3,6	4,0	4,2	3,2	3,8	3,4	3,5↓

1.3. Valoración del transporte de la mercancía

	TRANS. 1	TRANS. 2	TRANS. 3	TRANS. 4	TRANS. 5	TRANS. 6	TRANS. 7	TRANS. 8	TRANS. 9	Media Ponderada
Identificación proactiva de posibles mejoras (las recogidas se combinan con las entregas, evitando retornos vacíos, a media carga, tiempos muertos, confección de rutas optimizando tiempos y distancias...)	4,0	4,7	3,9	3,2	4,0	4,0	3,4	4,0	3,5	3,7↓
Nº y frecuencia de rutas que permitan asegurar la correcta ejecución de los tráficos asignados (por sinergias entre tráficos complementarios)	3,8	4,9	3,0	4,8	4,0	3,0	3,7	3,5	3,8	4,0↑
Capacidad y disponibilidad de servicios y medios de transporte	3,5	4,7	3,8	3,9	4,0	4,0	3,4	3,5	3,5	3,7=
Nivel de adaptación a las fluctuaciones de la demanda del cliente (ejecución de rutas adicionales, provisión de tipo de vehículo requerido según disposición, consolidaciones LTL ad-hoc...)	3,6	4,7	3,8	3,9	4,0	3,7	3,5	3,2	3,6	3,7↓
Capacidad de reacción y flexibilidad: planificados (festivos, vacaciones...) e imprevistos (huelgas, mal tiempo...)	3,9	4,7	3,9	3,7	4,0	3,7	3,4	3,2	4,0	3,8=
Correcta manipulación de la documentación de todo el material y adecuada generación de documentación de uso interno y legal (CMR, carta de porte, ADR, documentación aduanera si procede...)	4,4	3,9	3,9	3,2	4,0	4,7	3,8	4,0	4,1	3,9↓
Valoración General del transporte	3,9	4,6	3,7	3,8	4,0	3,9	3,6	3,6	3,8	3,8↓

1.4 Valoración de la entrega de la mercancía

	TRANS. 1	TRANS. 2	TRANS. 3	TRANS. 4	TRANS. 5	TRANS. 6	TRANS. 7	TRANS. 8	TRANS. 9	Media Ponderada
Puntualidad	3,4	4,8	3,1	3,9	4,0	4,0	3,1	3,5	3,6	3,5↓
Compromisos de compensaciones por retrasos e incumplimientos definidos en el contrato	3,6	4,7	3,0	2,4	4,0	3,0	3,1	3,3	3,6	3,2↓
Control de acondicionamiento, sujeción y manipulación, para evitar deterioros de la mercancía, durante las operaciones de carga, descarga y traslados	3,7	3,8	4,8	3,2	4,0	4,7	3,8	4,0	3,6	3,8↓
Calidad preventiva para eliminar los daños/ faltas durante la manipulación y transporte	3,5	3,7	3,8	3,1	4,0	4,7	3,1	4,0	3,3	3,4↓
Valoración General de la entrega	3,5	4,3	3,7	3,1	4,0	4,1	3,3	3,8	3,5	3,5↓

1.5 Valoración de otros aspectos de interés

	TRANS. 1	TRANS. 2	TRANS. 3	TRANS. 4	TRANS. 5	TRANS. 6	TRANS. 7	TRANS. 8	TRANS. 9	Media Ponderada
Valoración daños sobre vehículos	3,5	3,7	3,8	3,5	4,0	4,5	3,0	3,0	3,2	3,5
Formación del personal	3,2	4,7	3,9	3,7	4,0	4,0	3,6	3,5	3,6	3,7↓
Estado y mantenimiento de la flota.	3,3	3,9	3,9	3,3	4,0	3,7	3,5	3,4	3,0	3,5↓
Implantación de sistemas de gestión medioambiental	3,6	3,7	3,8	3,1	4,0	3,0	3,9	3,5	3,6	3,6↑
Imagen de la empresa	3,7	4,7	3,9	3,9	4,0	4,0	3,8	4,0	3,4	3,8=
Implantación de un sistema de gestión de calidad acorde a normas UNE-EN-ISO 9001	4,1	4,0	3,9	4,5	4,0	3,0	3,7	3,5	3,6	4,0↑
Respuesta ante cualquier percance de la mercancía bajo su control	4,1	4,7	3,8	2,7	4,0	4,7	3,3	4,2	3,6	3,6↓
Valorar del 1 al 5 el grado de cumplimiento del KPI del cliente	3,8	4,0	1,0	4,0	--	3,0	3,6	3,0	4,1	3,8
Valoración global de la empresa	3,8	4,7	3,8	3,2	4,0	4,0	3,2	3,5	3,4	3,6↓
Valoración General de los otros aspectos	3,7	4,2	3,9	3,5	4,0	3,8	3,5	3,7	3,5	3,7

2. TRANSPORTE INTERNACIONAL DE VEHÍCULOS POR CARRETERA

2.1 Valoración de las relaciones entre cliente y proveedor

	TRANS. 1	TRANS. 2	TRANS. 3	TRANS. 4	TRANS. 5	TRANS. 6	TRANS. 7	TRANS. 8	TRANS. 9	TRANS. 10	TRANS. 11	TRANS. 12	Media Ponderada
Asesoramiento del proveedor sobre los servicios de transporte	4,6	3,9	3,5	3,4	2,9	4,0	4,0	3,5	4,0	4,2	3,3	3,6	3,8↑
Agilidad de respuesta comercial	4,7	3,9	3,3	3,6	3,9	4,0	4,4	3,5	4,0	4,0	3,9	4,0	3,9↑
Información que recibe de la gestión de sus pedidos haciendo uso de tecnologías de comunicación adecuadas	3,9	3,0	3,3	3,5	2,0	3,1	3,1	3,0	3,9	4,5	4,0	3,8	3,3=
Información proactiva sobre incidencias y sobre el impacto en la hora de llegada	3,9	3,0	4,0	3,7	3,8	4,0	3,1	3,0	3,2	4,1	3,3	3,8	3,6↑
Capacidad del transportista para identificar la situación exacta del material y facilitar la hora real de llegada en todo momento (24h/día)	4,7	3,0	3,3	3,7	3,8	4,0	3,8	2,5	2,4	4,0	4,1	3,6	3,5↓
Capacidad de resolución de quejas y prevención de la repetición de problemas	3,9	3,9	4,0	3,7	2,9	4,0	2,9	3,5	3,2	3,2	4,0	3,5	3,7↓
Valoración del servicio integral de transporte, según contrato	4,8	4,0	4,0	3,7	3,9	4,0	3,4	3,0	4,0	4,0	4,0	3,2	3,9↑
Valoración Global de la relación Cliente - Proveedor	4,4	3,5	3,6	3,6	3,3	3,9	3,5	3,1	3,5	4,0	3,8	3,6	3,7↓

2.2 Valoración de la recogida de la mercancía

	TRANS. 1	TRANS. 2	TRANS. 3	TRANS. 4	TRANS. 5	TRANS. 6	TRANS. 7	TRANS. 8	TRANS. 9	TRANS. 10	TRANS. 11	TRANS. 12	Media Ponderada
Puntualidad	4,9	3,0	2,6	4,1	2,9	4,0	3,4	3,5	4,0	3,6	3,3	3,9	3,3↓
Inspección de la mercancía realizada por los conductores para detectar posibles errores de documentación, faltas o deterioros	4,1	4,0	4,0	4,0	4,7	5,0	4,0	3,5	4,0	4,0	4,0	3,8	4,1↓
Valoración daños sobre vehículos	4,1	3,1	4,6	4,0	4,9	4,0	2,3	2,5	3,1	3,8	4,0	3,7	3,6
Valoración Global de la recogida de la mercancía	4,3	3,3	3,7	4,0	4,2	4,3	3,2	3,1	3,7	3,8	3,8	3,8	3,7↓

2.3 Valoración del transporte de la mercancía

	TRANS. 1	TRANS. 2	TRANS. 3	TRANS. 4	TRANS. 5	TRANS. 6	TRANS. 7	TRANS. 8	TRANS. 9	TRANS. 10	TRANS. 11	TRANS. 12	Media Ponderada
Identificación proactiva de posibles mejoras	4,7	3,9	3,2	3,6	3,8	4,0	3,4	3,5	3,9	4,0	3,3	3,5	3,7↑
Nº y frecuencia de rutas que permitan asegurar la correcta ejecución de los tráficos asignados	4,9	4,0	4,8	3,0	2,0	3,4	3,8	2,5	3,9	4,5	4,0	4,0	4,2↑
Disponibilidad de una red de agencias propias en el exterior	2,0	4,0	4,2	3,0	2,0	4,0	3,3	3,5	4,0	3,9	4,0	3,2	3,8↓
Capacidad y disponibilidad de servicios y medios de transporte	4,7	3,0	4,0	3,7	2,9	5,0	3,4	2,5	3,9	3,9	4,0	3,6	3,7↓
Nivel de adaptación a las fluctuaciones de la demanda del cliente	4,6	3,0	3,9	4,1	2,9	4,9	3,6	3,0	4,0	3,7	3,8	3,3	3,7↑
Capacidad de reacción y flexibilidad: planificados e imprevistos	4,6	3,0	3,9	3,7	2,9	5,0	3,3	2,5	3,7	4,0	4,7	4,2	3,7↓
Correcta manipulación de todo el material y adecuada generación de documentación de uso interno y legal	4,0	4,0	3,3	4,0	3,9	4,0	4,0	3,5	3,8	4,0	4,2	3,9	3,8↓
Valoración Global de la recogida de la mercancía	4,2	3,5	3,9	3,6	2,9	4,3	3,6	3,0	3,9	4,0	4,0	3,7	3,8=

2.4 Valoración de la entrega de la mercancía

	TRANS. 1	TRANS. 2	TRANS. 3	TRANS. 4	TRANS. 5	TRANS. 6	TRANS. 7	TRANS. 8	TRANS. 9	TRANS. 10	TRANS. 11	TRANS. 12	Media Ponderada
Puntualidad	4,0	4,0	4,1	3,7	3,1	4,0	4,0	3,5	4,0	4,0	4,1	3,9	4,0=
Compromisos de compensaciones por retrasos e incumplimientos definidos en el contrato	3,9	3,0	2,5	3,0	3,0	4,0	3,2	3,5	3,2	3,6	3,0	3,0	3,0↓
Control de acondicionamiento, sujeción y manipulación, para evitar deterioros de la mercancía, durante las operaciones de carga, descarga y traslados	4,1	4,9	3,3	3,8	4,9	4,0	3,8	3,0	4,0	4,0	4,7	4,1	4,1↓
Calidad preventiva para eliminar los daños/ faltas durante la manipulación y transporte	4,0	3,9	3,3	3,7	4,8	4,0	3,4	3,0	3,2	3,8	4,0	2,8	3,7↓
Valoración Global de la entrega de la mercancía	4,0	3,9	3,3	3,5	3,9	4,0	3,6	3,2	3,6	3,9	3,9	3,5	3,7↓

2.5 Valoración de otros aspectos de interés

	TRANS. 1	TRANS. 2	TRANS. 3	TRANS. 4	TRANS. 5	TRANS. 6	TRANS. 7	TRANS. 8	TRANS. 9	TRANS. 10	TRANS. 11	TRANS. 12	Media Ponderada
Valoración daños sobre vehículos	4,1	3,8	3,9	4,0	4,0	4,0	3,6	2,5	3,3	3,8	4,0	3,7	3,8
Formación del personal	4,9	4,9	3,9	3,5	3,9	4,0	3,3	3,0	4,0	3,8	3,1	2,7	4,1↓
Estado y mantenimiento de la flota	4,1	3,9	3,2	3,6	3,0	3,0	3,3	2,5	3,9	3,2	4,1	3,2	3,4
Implantación de sistemas de gestión medioambiental	4,0	3,9	3,2	3,1	3,0	4,0	4,6	3,0	4,0	4,1	3,0	3,3	3,8↑
Imagen de la empresa	4,9	4,0	4,1	3,6	3,9	4,0	3,5	3,5	4,0	4,0	3,4	3,9	3,9↑
Implantación de un sistema de gestión de calidad acorde a normas UNE-EN-ISO 9001	4,0	4,9	4,8	4,0	3,0	4,0	3,9	3,5	4,0	4,0	5,0	4,0	4,6↑
Respuesta ante cualquier percance de la mercancía bajo su control	4,0	3,1	2,5	3,0	4,0	4,0	3,4	2,5	4,8	4,4	4,0	3,0	3,1↓
Cumplimiento del KPI del cliente	4,0	4,0	4,0	3,6	4,8	5,0	3,2	3,5	4,0	4,0	4,2	3,3	4,0
Valoración global de la empresa	4,8	3,9	3,3	3,6	3,1	4,0	3,4	3,5	3,9	4,0	3,1	3,2	3,7↓
Valoración media de otros aspectos	4,3	4,0	3,7	3,5	3,6	4,0	3,6	3,0	4,0	3,9	3,8	3,4	3,8

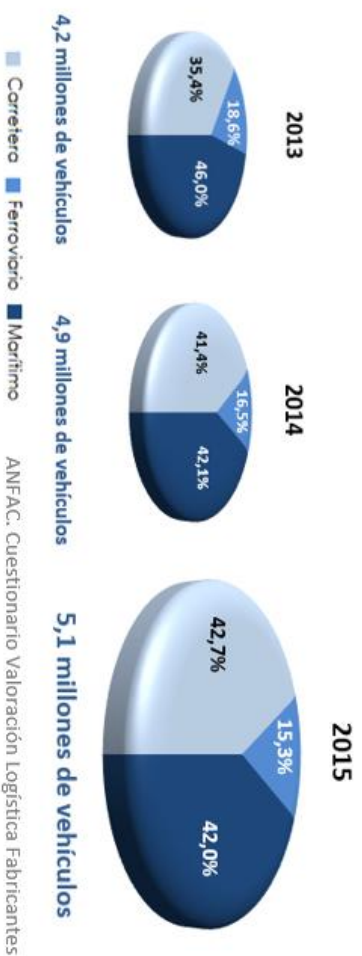
Anexos

Distribución modal del transporte de vehículos en España

✓ La recuperación del mercado y la producción ha incrementado el volumen de vehículos transportados en 2015 superando los 5 millones.

✓ El transporte **ferroviario** ha incrementado en 15% el volumen de vehículos transportados, aunque haya perdido algo de cuota en un 15,3%. El transporte de componentes se ha visto reducido por el número de contenedores, aunque las toneladas transportadas se hayan incrementado.

✓ El transporte de vehículos por **carretera** es el que más ha crecido, con un +27,8% más de vehículos transportados, continuando con la tendencia de la recuperación del mercado interior y el europeo. La cuota vuelve de nuevo a repuntar situándose en el 42,7% del vehículos transportados.



Evolución Transporte 2015



✓ El transporte **marítimo** se ha incrementado en un 20,0% impulsado por la exportación y la diversificación a destinos distintos de la UE. La cuota de este transporte en el mercado de vehículos es del 42,0%.

Índices de valoración logística en España

3,73

Logistics Performance Index (LPI) 2016

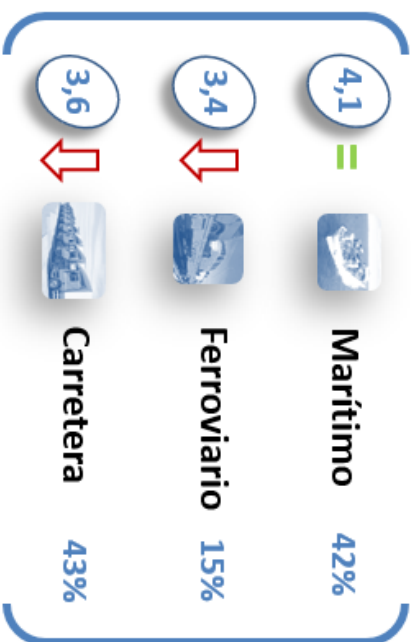
Índice logístico global de España, *The World Bank*



3,8

Índice Valoración Logística 2015, Transporte Vehículos Nuevos

Cuestionario Valoración Logística Fabricantes, ANFAC



Volumen transportado en carretera

[vehículos en territorio nacional y con origen/destino Europa]

✓ Número de camiones utilizados

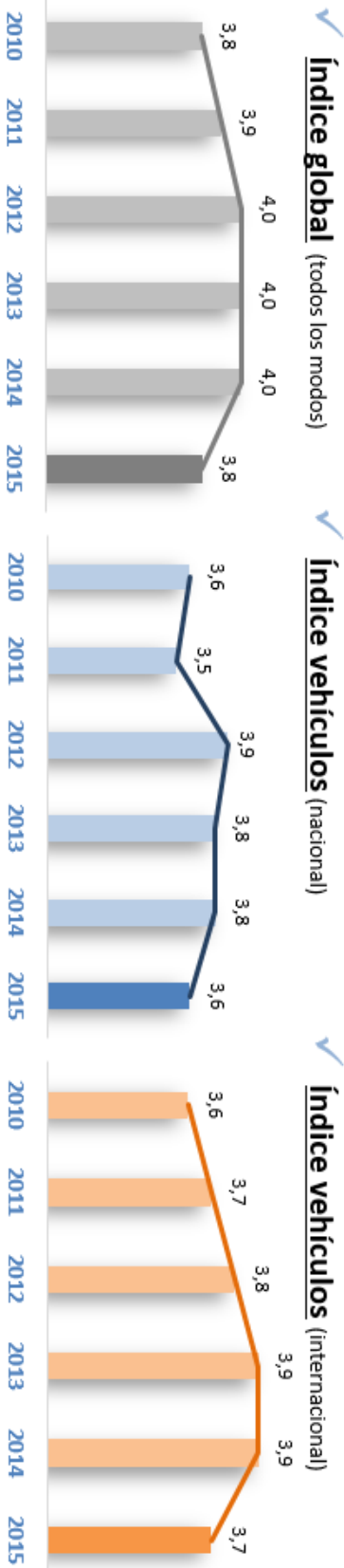
CAMIONES Nacional/año	175.000	286.000 camiones al año
CAMIONES Internacional/año	111.000	
Vehículos por Camión Nacional/año	1.260.200	2.197.100 vehículos al año
Vehículos por Camión Internacional/año	936.900	

✓ Aumento del número de camiones utilizados en 2014.

- El transporte de vehículos nacional ha aumentado casi un 35,5%.
- En el caso del transporte con destinos europeos también ha tenido un aumento de más del 18,5%.

En 2015 se han transportado más de 1,2 Millones de vehículos en la distribución nacional y más de 0,9 millones de coches con origen o destino en los mercados europeos

Valoración transporte por carretera de vehículos



- Tanto el transporte nacional como el internacional han bajado su valoración respecto a 2014.
- Destaca la necesidad de mayor capacidad de carga. El aumento de la demanda y la tendencia al alza hacen de este punto el problema fundamental.
- Es necesario mejorar los sistemas de información y tracking para saber en cada momento donde se encuentra la mercancía.

Transporte Nacional

- Destaca el compromiso e involucración de los transportistas.
- Necesaria la mejora de la comunicación de incidencia en el transporte.
- Importante seguir impulsando la formación para mejorar la calidad del servicio en la manipulación.

Transporte Internacional

- Se hace necesario mejorar los plazos de entrega para que haya un mejor cumplimiento de los establecidos.
- Menor nivel de satisfacción por los tiempos de reacción ante incidencias y para la adaptación a cambios en volumen a transportar.
- Se destaca la buena comunicación y el compromiso de las empresas para mejorar el servicio.

Aspectos Valorados en el Informe

✓ Principales Aspectos

- **Relación entre cliente y proveedor**
 - Trato y asesoramiento que recibe del personal de la empresa
 - Agilidad en respuesta comercial
 - Asesoramiento del proveedor de los servicios de transporte
 - Valoración del servicio integral de transporte, según contrato
- **Recogida de la mercancías**
 - Puntualidad
 - Nivel de calidad en la inspección del conductor a la mercancía
- **Transporte de la mercancía**
 - Proactividad de la empresa: Identificación de posibles mejoras
 - Número y frecuencias de rutas para la correcta ejecución de los tráficos.
 - Correcta manipulación de la documentación
 - Nivel de adaptación a las fluctuaciones de la demanda del cliente

✓ Otros Aspectos Relevantes

- **Carga, descarga y entrega de la mercancía**
 - Puntualidad en las entregas
 - Seguimiento de las instrucciones del fabricante en relación con la manipulación
 - Calidad preventiva
- **Otros aspectos de interés**
 - Sistema de gestión medioambiental
 - Formación del personal
 - Imagen de la empresa
 - Respuesta ante percances de la mercancía bajo su control