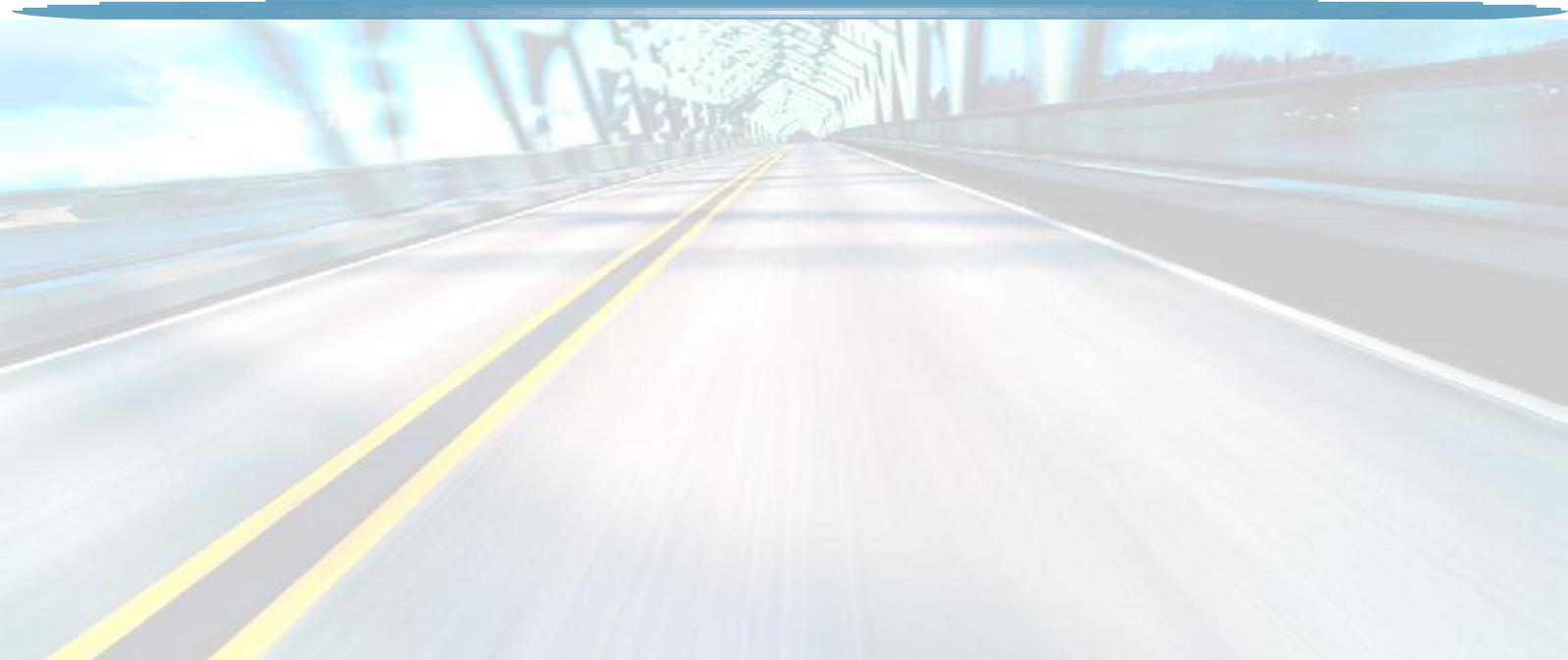


VALORACIÓN DE LA LOGÍSTICA DEL TRANSPORTE FERROVIARIO



INFORME
2012
4ª EDICIÓN

INTRODUCCIÓN

La utilización del modo ferroviario tanto para el transporte de piezas como de vehículos se ha incrementado en el año 2011 con respecto al año anterior.

En el área nacional de vehículos el impulso fundamental viene motivado por la incorporación de los transportes realizados por la empresa AUTOMETRO. La debilidad de la demanda interna provoca sin embargo una reducción de trenes utilizados para el resto de operadores ferroviarios.

En relación con el transporte de vehículos, destaca la reducción del número de trenes utilizados para el transporte internacional cuando la producción y exportación se han potenciado debido al mejor comportamiento de los mercados europeos. La explicación quizá se encuentre en los sobrecostes por el cambio de ejes, diferencias de largo de trenes y el desequilibrio entre mercancía de salida y entrada que encarece el transporte al tener que soportar tráficos en vacío.

Para el tráfico de piezas se ha reproducido el mismo esquema; incremento de transporte nacional, en este caso por la mayor actividad de la operadora COMSA, y una reducción de los tráficos internacionales.

Número de trenes en el año 2011

	AUTOMETRO	COMSA	DB SCHENKER	LTF	PECOVASA	TRANSFESA	TRANSFESA - POOL HISPANAUTO	RENFE	
Vehículo Nacional	543	--	--	123	414	1.374	--	--	2.454
Vehículo Internacional	--	--	52	--	52	--	401	--	505
Componentes Nacional	--	1.265	--	--	--	--	--	274	1.539
Componentes Internacional	--	--	--	--	--	778	--	895	1.673
									2.959
									3.212

Fuente: elaboración propia en base a la información de los asociados de ANFAC

Por cuarto año se ha elaborado el indicador de valoración de la calidad de los servicios ferroviarios para el automóvil. Como es habitual estos se realizan en base a la contestación de los fabricantes a un cuestionario, el cual tiene la estructura y las preguntas que se reflejan en este informe.

Han participado en el mismo todas las empresas fabricantes en España, pudiendo pulsar así su percepción sobre el transporte ferroviario.

Para entender mejor los resultados, debe ponerse de manifiesto que en este estudio se están valorando aquellos **operadores ferroviarios a los que el fabricante contrata de forma directa**, independientemente de qué empresa ferroviaria lo realice. Por ese motivo, RENFE sólo aparece valorada para el transporte de piezas, único caso en el que hace de operador ferroviario, además de empresa ferroviaria.

En cualquier caso, es importante puntualizar que en muchos casos no es fácil para el fabricante conocer quién tiene la responsabilidad del incumplimiento en los servicios prestados (si el propio operador o la

empresa ferroviaria que realiza el transporte). Independientemente de ello, entendemos que este análisis sigue teniendo un gran interés para conocer en qué situación nos encontramos y hacia dónde está evolucionando el servicio, así como la percepción que tiene el fabricante sobre el servicio que recibe en el uso de este modo de transporte. Esto debe servir para poder, en su caso, conocer el origen de los posibles problemas en el servicio.

Los aspectos principales analizados sobre el transporte ferroviario son los siguientes:

- Cumplimiento de plazos
- Trato a las mercancías
- Estado y mantenimiento del material móvil
- Capacidad de reacción
- Seguimiento e información de trenes en ruta
- Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual
- Información y comunicación general

Adicionalmente, también se analiza el compromiso de calidad, la seguridad frente a robos y deterioros, así como la valoración en el cumplimiento del horario imputable al gestor de la infraestructura o la calidad del servicio prestado en las terminales.

Los resultados globales apuntan a una mejora de las valoraciones para el transporte nacional con mayor impacto en el tráfico de vehículos.

Sin embargo, empeoran los indicadores para el tráfico internacional, para el que se apunta una clara necesidad de mejora.

SINTESIS DE VALORACIONES (2010/2011)

	Vehículos		Componentes	
	Nacional	Internacional	Nacional	Internacional
2011	4,03	3,31	3,91	3,00
2010	3,77	3,57	3,76	3,15

	Valoración de la situación
≤ 1	Muy insatisfactorio
> 1 - ≤ 2	Insatisfactorio
> 2 - ≤ 3	Mejorable
> 3 - ≤ 4	Suficiente
> 4 - ≤ 5	Satisfactorio

1. TRANSPORTE NACIONAL FERROVIARIO DE VEHÍCULOS

1.1 Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	MEDIA PONDERADA
Cumplimiento de los plazos / horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al operador	3,9
Trato de las mercancías (en el caso de intervenir en la carga y descarga de las mercancías)	4,3
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso)	3,3
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	3,7
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	4,3
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual	4,6
Información y comunicación en general (información escrita, no escrita, Pág.. Web y en general toda aquella información no incluida en los puntos anteriores)	4,0
Valoración sobre 5	

	Valoración de la situación
≤ 1	Muy insatisfactorio
> 1 - ≤ 2	Insatisfactorio
> 2 - ≤ 3	Mejorable
> 3 - ≤ 4	Suficiente
> 4 - ≤ 5	Satisfactorio

- Los fabricantes consideran satisfactorio el trato a las mercancías, el seguimiento e información de la situación de los trenes en ruta, aunque no es homogéneo para todos los fabricantes, donde destaca la mala puntuación de una de ellas. También se considera satisfactoria la facilidad de contacto con las empresas de transporte ferroviario.
- Existe margen de mejora en aspectos tan importantes como el cumplimiento de plazos, estado y mantenimiento del material móvil y la capacidad de reacción ante cambios de volumen. En este último caso, dos empresas presentan una valoración inferior señalándose que debe ser mejorable.

1.2 Compromiso de calidad en los tráficos nacionales

MEDIA PONDERADA	
Compromiso de Calidad	4,0
Valoración sobre 5	

	Valoración de la situación
≤ 1	Muy insatisfactorio
> 1 - ≤ 2	Insatisfactorio
> 2 - ≤ 3	Mejorable
> 3 - ≤ 4	Suficiente
> 4 - ≤ 5	Satisfactorio

- Los fabricantes consideran que el compromiso con la calidad es suficiente, incluso la valoración es elevada y cercana a un nivel satisfactorio. Dos empresas destacan por su alto nivel de satisfacción, mientras el resto presentan un nivel suficiente.

1.3 Seguridad frente a robos y deterioros en el último año

MEDIA PONDERADA	
Seguridad frente a robos y deterioros en la mercancía	3,8
Valoración sobre 5	

	Valoración de la situación
≤ 1	Muy insatisfactorio
> 1 - ≤ 2	Insatisfactorio
> 2 - ≤ 3	Mejorable
> 3 - ≤ 4	Suficiente
> 4 - ≤ 5	Satisfactorio

- Este aspecto se cuida de forma especial por los operadores ferroviarios habiéndose producido una mejora en todos ellos, que se manifiesta en el resultado global. En concreto, se mantiene la calificación sobre el **nivel de seguridad, para evitar robos o deterioros** durante el transporte, en un nivel aceptable.

1.4 Valoración en el cumplimiento del horario imputable al gestor de la infraestructura (ADIF)

En relación con el gestor de la infraestructura (ADIF) valore el cumplimiento del horario prescrito de llegada/salida de trenes que sea imputable a la gestión del tráfico ferroviario	3,8
Valoración sobre 5	

	Valoración de la situación
≤ 1	Muy insatisfactorio
> 1 - ≤ 2	Insatisfactorio
> 2 - ≤ 3	Mejorable
> 3 - ≤ 4	Suficiente
> 4 - ≤ 5	Satisfactorio

- Los fabricantes han percibido una mejora en el nivel de cumplimiento del horario por parte de ADIF y lo consideran suficiente. Este aspecto es de relevancia para conseguir la puntualidad en los tráficos y una efectiva intermodalidad.

1.5 Terminales privadas y públicas

	TERMINALES PRIVADAS	TERMINALES PÚBLICAS
Cumplimiento de los plazos	4,4	3,6
Trato de las mercancías	4,5	3,6
Flexibilidad horaria	4,4	2,0
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor en la terminal	4,4	2,8
Valoración global de las terminales	4,4	3,1
Valoración sobre 5		

	Valoración de la situación
≤ 1	Muy insatisfactorio
> 1 - ≤ 2	Insatisfactorio
> 2 - ≤ 3	Mejorable
> 3 - ≤ 4	Suficiente
> 4 - ≤ 5	Satisfactorio

- De nuevo vuelve a ponerse de manifiesto el mejor funcionamiento de las terminales de gestión privada en todos los aspectos analizados frente a las terminales de gestión pública. Se señala una ligera mejoría en el cumplimiento de plazos, y trato a las mercancías.

2. TRANSPORTE INTERNACIONAL FERROVIARIO DE VEHÍCULOS

2.1 Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	MEDIA PONDERADA
Cumplimiento de los plazos / horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al operador	3,2
Trato de las mercancías (en el caso de intervenir en la carga y descarga de las mercancías)	3,9
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso)	3,1
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	2,5
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	2,7
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual	3,9
Información y comunicación en general (información escrita, no escrita, Pág.. Web y en general toda aquella información no incluida en los puntos anteriores)	3,8
Valoración sobre 5	

	Valoración de la situación
≤ 1	Muy insatisfactorio
> 1- ≤ 2	Insatisfactorio
> 2 - ≤ 3	Mejorable
> 3 - ≤ 4	Suficiente
> 4- ≤ 5	Satisfactorio

- Con carácter general, se manifiesta un claro empeoramiento de la situación en el transporte internacional. Especialmente críticos son los aspectos de capacidad de reacción y seguimiento e información del tren en ruta. Todos los operadores obtienen en estos apartados una calificación mala, claramente mejorable e incluso insatisfactoria.

2.2 Compromiso de calidad en los tráficos internacionales

MEDIA PONDERADA	
Compromiso de calidad	3,3
Valoración sobre 5	

	Valoración de la situación
≤ 1	Muy insatisfactorio
> 1- ≤ 2	Insatisfactorio
> 2 - ≤ 3	Mejorable
> 3 - ≤ 4	Suficiente
> 4- ≤ 5	Satisfactorio

- La calidad del servicio se percibe suficiente para todos los operadores. En el caso concreto de una de ellas con un nivel insatisfactorio provoca reduce el resultado general.

2.3 Seguridad frente a robos y deterioros en el último año

- Según las calificaciones obtenidas, los fabricantes consideran que, se cubren de forma suficiente las necesidades de los fabricantes en cuanto a la seguridad frente a robos y deterioros de los vehículos transportados a otros países. Este punto resulta de gran importancia para el fabricante que debe conseguir la máxima integridad para sus vehículos en el proceso de transporte, dado el coste añadido de una falta importante en este sentido.

MEDIA PONDERADA	
Seguridad frente a robos y deterioros en la mercancía	3,8
Valoración sobre 5	

	Valoración de la situación
≤ 1	Muy insatisfactorio
> 1- ≤ 2	Insatisfactorio
> 2 - ≤ 3	Mejorable
> 3 - ≤ 4	Suficiente
> 4- ≤ 5	Satisfactorio

3. TRANSPORTE NACIONAL FERROVIARIO DE COMPONENTES

3.1 Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	MEDIA PONDERADA
Cumplimiento de los plazos / horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al operador	4,0
Trato de las mercancías (en el caso de intervenir en la carga y descarga de las mercancías)	4,0
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso)	3,0
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	3,9
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	3,8
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual	4,8
Información y comunicación en general (información escrita, no escrita, Pág.. Web y en general toda aquella información no incluida en los puntos anteriores)	3,9
Valoración sobre 5	

	Valoración de la situación
≤ 1	Muy insatisfactorio
> 1 - ≤ 2	Insatisfactorio
> 2 - ≤ 3	Mejorable
> 3 - ≤ 4	Suficiente
> 4 - ≤ 5	Satisfactorio

- En lo que se refiere al estado y mantenimiento del material rodante, se destaca la necesidad de mejora.
- Se obtiene un buen resultado en la facilidad de contacto, atención y eficiencia del interlocutor habitual.
- El resto de aspectos tienen margen de mejora considerándose suficiente el servicio realizado.

3.2 Compromiso de calidad en los tráficos nacionales

MEDIA PONDERADA	
Compromiso de Calidad	3,9
Valoración sobre 5	

	Valoración de la situación
≤ 1	Muy insatisfactorio
> 1 - ≤ 2	Insatisfactorio
> 2 - ≤ 3	Mejorable
> 3 - ≤ 4	Suficiente
> 4 - ≤ 5	Satisfactorio

- Se estaría dando un servicio adecuado en cuanto al compromiso con la calidad de sus tráficos nacionales, aunque no tienen la misma valoración ambos operadores con valoración mejorable para uno de ellos.

3.3 Evolución de la seguridad frente a robos y deterioros en el último año

MEDIA PONDERADA	
Seguridad frente a robos y deterioros en la mercancía	4,8
Valoración sobre 5	

	Valoración de la situación
≤ 1	Muy insatisfactorio
> 1 - ≤ 2	Insatisfactorio
> 2 - ≤ 3	Mejorable
> 3 - ≤ 4	Suficiente
> 4 - ≤ 5	Satisfactorio

- En cuanto a la seguridad frente a robos y deterioros de la mercancía de nuevo destaca la excelente valoración general, aunque también en este caso hay diferencias entre ambos operadores.

3.4 Valoración en el cumplimiento del horario imputable al gestor de la infraestructura (ADIF)

En relación con el gestor de la infraestructura (ADIF) valore el cumplimiento del horario prescrito de llegada/salida de trenes que sea imputable a la gestión del tráfico ferroviario	4,7
Valoración sobre 5	

	Valoración de la situación
≤ 1	Muy insatisfactorio
> 1 - ≤ 2	Insatisfactorio
> 2 - ≤ 3	Mejorable
> 3 - ≤ 4	Suficiente
> 4 - ≤ 5	Satisfactorio

- Para el transporte de mercancías nacional, se considera que ADIF está realizando un trabajo satisfactorio.

	TERMINALES PRIVADAS	TERMINALES PÚBLICAS
Cumplimiento de los plazos	4,0	4,0
Trato de las mercancías	4,0	3,4
Flexibilidad horaria	4,0	3,4
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor en la terminal	4,9	4,0
Valoración global de las terminales	4,0	4,0
Valoración sobre 5		

	Valoración de la situación
≤ 1	Muy insatisfactorio
> 1 - ≤ 2	Insatisfactorio
> 2 - ≤ 3	Mejorable
> 3 - ≤ 4	Suficiente
> 4 - ≤ 5	Satisfactorio

3.5 Terminales privadas y públicas

- Se ha producido una significativa mejora del servicio ofrecido por las terminales privadas y gestionadas por el operador logístico, alcanzando un nivel de aceptación suficiente, frente a la claramente mejorable señalada en el año anterior. En concreto, se ha conseguido una mejor valoración en aspectos tan relevantes como el cumplimiento de plazos, el trato a las mercancías y la flexibilidad horaria.
- Las terminales públicas que dan servicio a los tráficos analizados presentan un progreso importante a juicio de los fabricantes principalmente por la mejora en el cumplimiento de los plazos y por la facilidad de contacto con el interlocutor de la terminal. El resto de ítems muestran un ligero avance.

4. TRANSPORTE INTERNACIONAL FERROVIARIO DE COMPONENTES

4.1 Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	MEDIA PONDERADA
Cumplimiento de los plazos / horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al operador	3,4
Trato de las mercancías (en el caso de intervenir en la carga y descarga de las mercancías)	4,0
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso)	2,4
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	2,7
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	3,1
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual	3,4
Información y comunicación en general (información escrita, no escrita, Pág.. Web y en general toda aquella información no incluida en los puntos anteriores)	3,0
Valoración sobre 5	

	Valoración de la situación
≤ 1	Muy insatisfactorio
> 1 - ≤ 2	Insatisfactorio
> 2 - ≤ 3	Mejorable
> 3 - ≤ 4	Suficiente
> 4 - ≤ 5	Satisfactorio

- La valoración del transporte internacional de mercancías obtiene unas valoraciones más negativas. En concreto, presenta clara necesidad de mejora en el mantenimiento y estado de material móvil, la capacidad de reacción en el caso de cambio de volúmenes y la información recibida por parte de los operadores.
- El resto de aspectos se consideran que se están abordando de forma suficiente, destacando el trato a las mercancías.

4.2 Compromiso de calidad en los tráficos nacionales

MEDIA PONDERADA	
Compromiso de calidad	2,5
Valoración sobre 5	

	Valoración de la situación
≤ 1	Muy insatisfactorio
> 1- ≤ 2	Insatisfactorio
> 2 - ≤ 3	Mejorable
> 3 - ≤ 4	Suficiente
> 4- ≤ 5	Satisfactorio

- Para ambos operadores se señala una necesidad de mejora en relación con la calidad del servicio. Renfe mantiene prácticamente su calificación respecto al año anterior y Transfesa reduce esta ligeramente.

4.3 Evolución de la seguridad frente a robos y deterioros en el último año

MEDIA PONDERADA	
Seguridad frente a robos y deterioros en la mercancía	3,7
Valoración sobre 5	

	Valoración de la situación
≤ 1	Muy insatisfactorio
> 1- ≤ 2	Insatisfactorio
> 2 - ≤ 3	Mejorable
> 3 - ≤ 4	Suficiente
> 4- ≤ 5	Satisfactorio

- Los fabricantes consideran, en general, un servicio de seguridad suficiente por parte de las operadoras de transporte, aunque no es igual la valoración para ambos operadores.

CONCLUSIONES: Valoración de la logística ferroviaria

- En el año 2011, los fabricantes de vehículos han transportado aproximadamente 532 mil vehículos por ferrocarril, tanto para exportación como para distribución nacional, lo que supone un total de 2.959 trenes. Para el aprovisionamiento de las fábricas se han utilizado un total de 3.212 trenes en el curso del año.
- En la valoración general, con algunas excepciones, los indicadores se han reducido ligeramente tanto para el transporte nacional como internacional.
- Los fabricantes destacan de nuevo, la necesidad de mejora de la capacidad de respuesta de los operadores ante los cambios de volúmenes. Para el transporte internacional la valoración es significativamente peor. Los operadores deben gestionar de forma integral el transporte, resolviendo los problemas de cambio de programación. Para ello, tanto ADIF como la empresa ferroviaria, deben ser conscientes de que son una pieza clave para facilitar la flexibilidad de los tráficos.
- Es necesaria una liberalización efectiva del transporte ferroviario, con clara diferenciación entre operador y empresa ferroviaria que pone la tracción, que permita que cada operador sea plenamente responsable de su transporte y del cumplimiento de los plazos, facilitando así las acciones a seguir por parte del fabricante.
- Una vez más, los fabricantes consideran que no es adecuado el estado físico de los vagones y su mantenimiento, ni en el transporte de los vehículos ni en el del material de aprovisionamiento. Esta circunstancia tiene una incidencia importante sobre los posibles deterioros de los vehículos o la mercancía a transportar. Para el caso de RENFE, se destaca el Plan de mantenimiento puesto en marcha recientemente, aunque para el periodo analizado este todavía no ha tenido efecto.
- En general, se destaca la falta de vagones para vehículos de mayores dimensiones, especialmente para aquellos de mayor altura. Los vehículos que se fabrican actualmente en España son, en una parte importante, de tipo “monovolumen” los cuales tienen una altura superior. Si estos vehículos no pueden transportarse en vagones de doble piso, como es habitual para el resto de turismos, la capacidad de carga queda tan reducida que no resulta rentable el transporte ferroviario.

- Al igual que en otros modos de transporte, la situación actual, con un mercado interno muy bajo y menores volúmenes de movimiento de mercancías, crea un desequilibrio importante entre importación y exportación. Por ello, debe promoverse desde los operadores logísticos la utilización de trenes multi-cliente para el transporte de piezas y los trenes multi-marca para los vehículos con el objetivo de mejorar la eficiencia y reducir costes al evitar al máximo los trenes en vacío.
- La falta de flexibilidad, los retrasos en el posicionamiento de los vagones o la falta de puntualidad en algunos tráficos está claramente condicionada por la priorización de los pasajeros frente a las mercancías. Esto podría evitarse estableciendo corredores básicos para mercancías, ahora que hay una red amplia de AVE, y evitando los problemas en los alrededores de las grandes ciudades. Es posible que haya una parte importante que pueda solucionarse mediante una gestión desde ADIF encaminada a este propósito.
- Aunque en el año 2011 el número de huelgas en la empresa ferroviaria francesa ha sido menor, en general tienen un nivel alto de conflictividad que condiciona el transporte ferroviario y los costes de los fabricantes al tener que buscar modos alternativos, en situación de urgencia.
- En el transporte ferroviario debe solucionarse los siguientes problemas, que son ajenos a los operadores logísticos pero condicionan su actividad:
 - En el transporte internacional el sobrecoste logístico que soportan los cargadores por cambio de ancho de vía entre España y Francia es muy elevado. A esto debe añadirse la pérdida de tiempo para realizar el cambio de ejes o el transbordo de las mercancías.
 - La falta de capacidad de la red española para la circulación de trenes de 750 m repercute en el coste de los tráficos de menor eficiencia que los del resto de Europa. Todo ello se agrava en el tráfico internacional
- Los fabricantes de vehículos consideran el transporte ferroviario como una pieza clave para el transporte de grandes volúmenes tanto de vehículos como de piezas. El descenso de cuota que se ha producido en los últimos años no sólo corresponde a los menores volúmenes sino a una falta de fiabilidad y rentabilidad que lo hace inviable para determinados tráficos. Una mejora de su funcionamiento, haciéndolo comparable con el ferrocarril en el resto de Europa, permitiría el incremento de la demanda de tráficos ferroviarios en un 70%.

Relación de participantes en la elaboración del Informe de la “Valoración de la Logística de Transporte Ferroviario” 2011

- FORD ESPAÑA
- GENERAL MOTORS ESPAÑA
- MERCEDES BENZ ESPAÑA
- NISSAN MOTOR IBERICA
- PEUGEOT CITROËN AUTOMÓVILES ESPAÑA
- RENAULT ESPAÑA
- SEAT
- VOLKSWAGEN – AUDI ESPAÑA
- VOLKSWAGEN NAVARRA