

VALORACIÓN DE LA LOGÍSTICA DE VEHÍCULOS POR CARRETERA



INFORME
2012
3ª EDICIÓN

INTRODUCCIÓN

Por tercer año consecutivo se ha procedido a realizar este informe que recoge la percepción de los fabricantes de automóviles sobre la calidad de los servicios prestados por los transportistas de vehículos terminados, tanto de importación como de exportación.

Los indicadores se han elaborado en base a un cuestionario que ha sido contestado por los 7 grupos fabricantes de vehículos en España refiriéndose al servicio recibido en 2011. La valoración incluye el servicio utilizado para distribuir los vehículos producidos en las 11 fábricas situadas en territorio español y para abastecer el mercado nacional de importación. En concreto, en 2011 se han utilizado aproximadamente 254.700 camiones anuales para su distribución nacional e internacional, lo que supone un total de 2.164.950 vehículos transportados al año.

Como años anteriores, en esta valoración se han incluido sólo aquellos transportistas que dan servicio a tres o más de los fabricantes de vehículos españoles, con el objetivo de tener la garantía de que existe una experimentada relación contractual con los transportistas evaluados, y una masa crítica suficiente para poder realizar una valoración. No aparecen en el informe, por lo tanto, otras empresas transportistas que sólo realizan dicha actividad con uno o dos de los fabricantes y que representan aproximadamente una cuota del 17%. En 2011, el total de camiones utilizados por el sector y valorados en este informe, asciende a 210.482, con un volumen de 1.789.093 vehículos transportados.

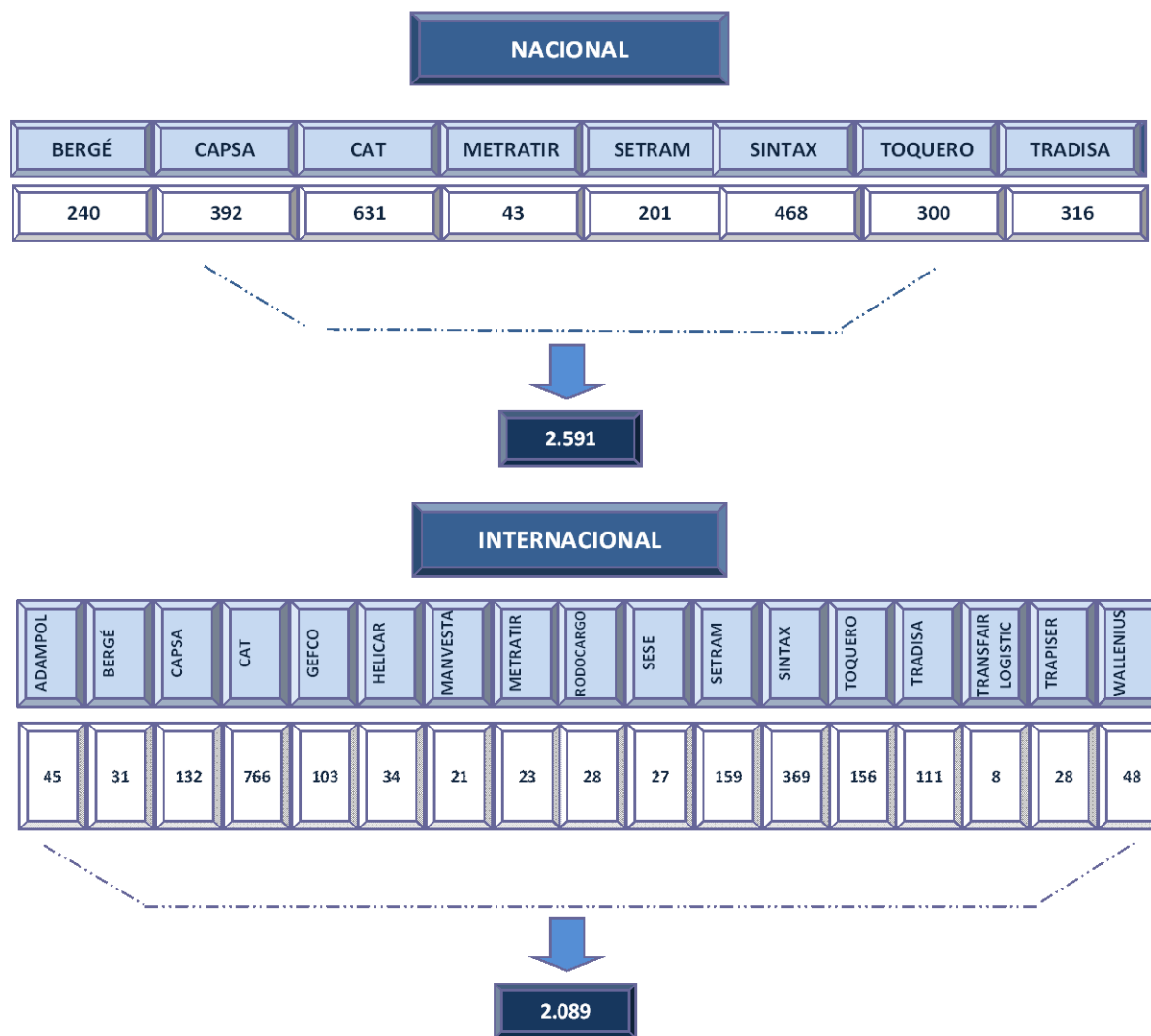
En comparación con el año anterior, se ha aumentado el número de empresas analizadas, tanto para el transporte nacional como internacional. Esta tendencia a la diversificación, que ya se apreció el año anterior con especial incidencia en el transporte internacional, ha continuado intensificándose en 2011.

Por otro lado, no se incluyen en las valoraciones de este cuestionario, los transportes JiT y shuttle al ser de muy corto recorrido y dar un servicio muy específico a cada fabricante.

La estructura del cuestionario y las preguntas realizadas son literalmente las que están recogidas en los epígrafes incluidos en el informe. Se abordan, en concreto, cinco aspectos básicos sobre los cuales se les solicita que den 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 (medioambiente, formación, estado de la flota, etc.)

NÚMERO DE CAMIONES/SEMANA DE LOS TRANSPORTISTAS VALORADOS- 2011



Fuente: elaboración propia en base a la información facilitada por empresas de ANFAC

Promemoria: Transporte Nacional- 116.530 camiones año
 Transporte Internacional- 93.951 camiones año

En relación con la distribución **nacional** de vehículos por carretera, se han valorado ocho empresas transportistas que han movilizado un total de 2.591 camiones semana en el año 2011, lo que aproxima un total de 116.530 camiones anuales.

Como resultado del análisis, los indicadores de satisfacción de calidad señalan que a nivel nacional el servicio ofrecido por las empresas transportistas ha evolucionado en su conjunto favorablemente en el último año, destacando los avances obtenidos en la valoración de Bergé. Por su parte, CAPSA y CAT que se incorporan por primer año al panel de transportistas nacionales, obtienen una calificación por encima de la media, situándose como las dos empresas mejor valoradas en todas las áreas analizadas.

Este año, a **nivel internacional** se han valorado un mayor número de empresas, con un total de 17 que han transportado un volumen de 2.089 camiones semanales o lo que es lo mismo, aproximadamente, 93.951 camiones anuales. El movimiento total anual de los vehículos transportados en camión es de casi 800 mil vehículos, que se distribuyen a los principales países europeos

Los niveles de las calificaciones obtenidas en el transporte de vehículos internacional han mejorado levemente en su conjunto, y se equiparan a las obtenidas en el caso del transporte nacional. Se mantiene la brecha entre los transportistas que obtienen bajos resultados frente a las que un año más, obtienen valoraciones que reflejan una posición satisfactoria en los servicios prestados.

A continuación se muestra una tabla resumen con los resultados obtenidos por áreas, presentándose posteriormente el detalle de cada uno de los aspectos recogidos en cada una de ellas.

SINTESIS DE VALORACIONES 2011

VEHÍCULO NACIONAL

	Media Ponderada
CLIENTE - PROVEEDOR	3,8
RECOGIDA	3,9
TRANSPORTE	3,8
ENTREGA	3,9
OTROS	3,9
MEDIAS PONDERADAS	3,8 ↑

Valoración sobre 5



Variación sobre la valoración del informe 2010

VEHÍCULO INTERNACIONAL

	Media Ponderada
CLIENTE - PROVEEDOR	3,8
RECOGIDA	4,0
TRANSPORTE	3,7
ENTREGA	3,9
OTROS	3,8
MEDIAS PONDERADAS	3,8 ↑

Valoración sobre 5



Variación sobre la valoración del informe 2010

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

1. TRANSPORTE NACIONAL POR CARRETERA DE VEHÍCULOS

1.1 Valoración de las relaciones entre cliente y proveedor

	Media Ponderada
Trato que recibe del personal de la empresa	4,6
Asesoramiento del proveedor sobre los servicios de transporte	3,6
Agilidad de respuesta comercial	4,0
Información que recibe de la gestión de sus pedidos haciendo uso de las tecnologías de comunicación adecuadas	3,8
Información proactiva sobre incidencias y sobre el impacto en la hora de llegada	3,0
Capacidad del transportista de identificar la situación exacta del material y facilitar la hora real de llegada en todo momento (24h día)	3,7
Capacidad de resolución de quejas y prevención de la repetición de los problemas	3,5
Posibilidad de negociar tarifas con transportista	3,9
Valoración del servicio integral de transporte, según contrato	3,8
Valoración general sobre la relación cliente y proveedor	3,8
Valoración sobre 5	

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

- Todas las empresas obtienen una calificación elevada por encima del 4, en relación con el **trato que recibe del personal de la empresa**; lo que refleja que la relación transportista/fabricante es fluida.
- El aspecto peor valorado, y que señala una necesidad de mejora, es la **información a disposición del cliente sobre incidencias y sobre el impacto en la hora de llegada**.

- El resto de aspectos valorados se sitúan en con una valoración aceptable. Entre ellos se encuentran algunos de gran importancia como **la agilidad de respuesta comercial**, que obtiene una valoración muy aceptable.

1.2 Valoración de la recogida de la mercancía

	Media Ponderada
Puntualidad en la recogida de la mercancía	3,8
Inspección realizada por los conductores a la mercancía (para detectar posibles errores de documentación, faltas y deterioros)	4,1
Valoración general sobre la recogida de mercancía	3,9
Valoración sobre 5	

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

- **Puntualidad en la recogida de la mercancía:** Al igual que en el año anterior, en general, se considera aceptable la puntualidad en la hora de recogida de la mercancía, aunque hay diferencias de valoración entre transportistas.
- **Inspección realizada por los conductores a la mercancía:** Según los indicadores se considera que los conductores están haciendo un trabajo aceptable a la hora de reconocer y detectar posibles errores de documentación en los vehículos, deterioros en los mismos, o faltas en general.

1.3 Valoración del transporte de la mercancía

	Media Ponderada
Identificación proactiva de posibles mejoras	3,6
Nº y frecuencia de rutas nacionales del transportista que permitan asegurar la correcta ejecución de los tráficos asignados	3,6
Capacidad y disponibilidad de servicios y medios de transporte	4,1
Nivel de adaptación de las fluctuaciones de la demanda del cliente	3,7
Capacidad de reacción y flexibilidad: planificados e imprevistos	3,7
Correcta manipulación de la documentación de todo el material y adecuada generación de documentación de uso interno y legal	4,0
Valoración general sobre el transporte de 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

- Identificación proactiva de posibles mejoras:** Este aspecto recoge, por ejemplo, la organización de los transportes para permitir combinar las entregas con las recogidas y así evitar retornos en vacío, a media carga o tiempos muertos. Esto se considera relevante teniendo en cuenta la situación actual de desequilibrio entre importación y exportación. Su calificación general ha mejorado sensiblemente.
- Disponibilidad de rutas que permitan asegurar la correcta ejecución de los tráficos asignados:** la puntuación general, señala que las empresas transportistas estarían obteniendo una relativa sinergia entre tráficos, lo que permitiría disponer de suficiente variedad de rutas y de frecuencias. En cualquier caso, debe tenerse en cuenta que siempre hay una posibilidad de mejora para conseguir un servicio totalmente satisfactorio para el cliente.
- Capacidad y disponibilidad de servicios y medios de transporte:** La valoración general es satisfactoria para el conjunto de transportistas.

- **Nivel de adaptación de las fluctuaciones de la demanda:** Se está valorando si la empresa está poniendo en marcha con éxito determinadas actuaciones, como la ejecución de rutas adicionales, la puesta en disposición del tipo de vehículo necesario en cada momento, realización de consolidaciones sobre la marcha, etc. En este sentido, el servicio es aceptable para el conjunto de transportistas, destacando alguno de ellos al alcanzar la calificación de satisfactorio.
- **Capacidad de reacción y flexibilidad ante situaciones planificadas o imprevistas:** En línea con la necesidad de la máxima flexibilidad en el servicio se analiza en este caso la agilidad para adaptarse a imprevistos, como huelgas o mal tiempo, o para enfrentarse a los fines de semana o festivos que causan problemas a la fluidez del transporte.
- **Correcta manipulación de la documentación y generación de la que es necesaria para el transporte (CMR, carta de porte, ADR, etc.):** Las empresas obtienen una calificación buena destacando alguno de los transportistas por su excelente servicio.

1.4 Valoración de la entrega de la mercancía

	Media Ponderada
Puntualidad de las entregas de la mercancía	4,1
Compromiso de compensaciones por retrasos e incumplimiento de las entregas definidos en el contrato	3,6
Control de acondicionamiento, sujeción y manipulación, para evitar deterioros de la mercancía, durante las operaciones de carga, descarga y traslados	3,6
Calidad preventiva para eliminar los daños, faltas durante la manipulación y transporte	4,2
Valoración general sobre la entrega de la mercancía	3,9
Valoración sobre 5	

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

- Puntualidad de las entregas de la mercancía:** Este es un aspecto fundamental, que en muchos casos depende del correcto funcionamiento de los aspectos anteriormente analizados. Los fabricantes tienen plazos de entrega muy ajustados que deben cumplir para no perder cuota en un mercado muy competitivo. La valoración obtenida muestra una sensible mejoría en el sector transportista.
- Compromiso de compensaciones por retrasos e incumplimiento de las entregas definidas en los contratos:** Aunque la valoración obtenida es aceptable, debe señalarse que en un número importante de transportistas se consideran mejorables los compromisos ante retrasos. El excelente resultado de una de ellas hace incrementar la media general.
- Control de acondicionamiento, sujeción y manipulación de los vehículos en las operaciones de carga y descarga:** Los fabricantes consideran que todas las empresas tienen un nivel aceptable en esta actividad, especialmente importante para evitar el daño de los vehículos en el proceso de carga y descarga.
- Calidad preventiva para eliminar los daños y faltas durante el transporte:** la calificación ha mejorado sensiblemente obteniéndose una calificación que pasa para el conjunto de empresas de suficiente a satisfactoria.

1.5 Valoración de otros aspectos de interés

	Media Ponderada
Implantación de sistemas de gestión medioambiental	3,7
Formación del personal	3,8
Imagen de la empresa	3,9
Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad acorde a normas UNE-EN-ISO-9001	4,1
Estado y mantenimiento de la flota	3,6
Respuesta ante cualquier percance de la mercancía bajo su control	4,1
Valoración general de otros aspectos de interés	3,9
Valoración sobre 5	

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

- **Implantación de sistemas de gestión medioambiental:** Se sitúa en un nivel general satisfactorio, aunque hay dos empresas para las que se considera mejorable.
- **Formación del personal:** Los indicadores presentan una situación aceptable para las empresas, las cuales estarían fomentando la formación de sus conductores para conocer las particularidades de este transporte y de los diferentes tipos de vehículos, al tener que realizar la manipulación de la carga.
- **Imagen de la empresa:** Todas presentan una imagen aceptable para los fabricantes.
- **Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad:** La valoración de este apartado muestra un nivel satisfactorio para el conjunto de empresas.
- **Estado y mantenimiento de la flota:** Este punto es importante al condicionar los posibles daños de los vehículos al manipularlos sobre el camión portavehículo. El resultado es de un nivel aceptable para la flota existente en el conjunto de los transportistas, si bien se señala necesidad de mejora para tres empresas.

- **Respuesta ante cualquier percance de la mercancía bajo su control:** Las calificaciones apuntan a una respuesta satisfactoria por parte de las empresas transportistas aunque siempre con posibilidad de mejora.

2. TRANSPORTE INTERNACIONAL POR CARRETERA DE VEHÍCULOS

2.1 Valoración de las relaciones entre cliente y proveedor

	Media Ponderada
Trato que recibe del personal de la empresa	4,6
Asesoramiento del proveedor sobre los servicios de transporte	3,5
Agilidad de respuesta comercial	4,1
Información que recibe de la gestión de sus pedidos haciendo uso de las tecnologías de comunicación adecuadas	3,6
Información proactiva sobre incidencias y sobre el impacto en la hora de llegada	3,1
Capacidad del transportista de identificar la situación exacta del material y facilitar la hora real de llegada en todo momento (24h día)	3,9
Capacidad de resolución de quejas y prevención de la repetición de los problemas	3,5
Posibilidad de negociar tarifas con transportista	3,3
Valoración del servicio integral de transporte, según contrato	3,8
Valoración general sobre la relación cliente y proveedor	3,8
Valoración sobre 5	

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

- **Trato que recibe del personal de la empresa:** Se valora muy satisfactoriamente este apartado por parte de los fabricantes, produciéndose una mejora significativa respecto al año anterior. Diez de las diecisiete empresas analizadas presentan una valoración destacable.
- **Asesoramiento del proveedor sobre los servicios de transporte:** Sigue señalándose un número importante de empresas con necesidad de mejora.

- **Agilidad de respuesta comercial:** En este apartado, se obtiene una excelente valoración en relación con la respuesta que ofrecen ante los clientes.
- **Información que recibe de la gestión de sus pedidos (tecnologías de comunicación):** No aparece ninguna valoración completamente satisfactoria. En concreto, hay seis empresas para las que se considera que debe mejorarse este aspecto. Para el resto, consideran que es suficiente la respuesta que se obtiene de las empresas sobre la solicitud de tráficos que realizan y cómo realizan su gestión.
- **Información proactiva sobre incidencias y sobre el impacto en la hora de llegada:** Este es uno de los aspectos que los fabricantes señalan como claramente mejorable, obteniendo una valoración baja en su conjunto..
- **Capacidad del transportista de identificar la situación exacta del material y facilitar la hora real de llegada en todo momento:** Del conjunto de empresas analizadas, cuatro tienen una buena valoración, considerándose satisfactorios los medios técnicos que ponen a disposición las empresas de transporte para poder conocer la situación de la carga y su hora de llegada. Al igual que en el recorrido nacional, los fabricantes consideran deseable el disponer de la trazabilidad de la carga. Por el contrario, hay siete empresas que deben mejorar en este sentido dada la importancia de la información.
- **Capacidad de resolución de quejas y prevención de la repetición de los problemas:** Debe ponerse de manifiesto el mal resultado obtenido por alguna de las empresas. Además, ninguna de las empresas obtiene una valoración satisfactoria en este sentido.
- **Valoración del servicio integral del transporte, según contrato:** Los transportistas estarían cubriendo el servicio en línea con lo establecido en el contrato, pareciéndole éste suficiente a los fabricantes.

2.2. Valoración de la recogida de la mercancía

	Media Ponderada
Puntualidad en la recogida de la mercancía	4,0
Inspección realizada por los conductores a la mercancía (para detectar posibles errores de documentación, faltas y deterioros)	4,1
Valoración general sobre la recogida de la mercancía	4,0
Valoración sobre 5	

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

- **Puntualidad en la recogida de la mercancía:** En este aspecto cabe señalar la necesidad de mejora de cinco transportistas. El resto presenta un servicio aceptable, destacando CAPSA y CAT por su excelente valoración.
- **Inspección realizada por los conductores a la mercancía:** Con la excepción de tres empresas la valoración es buena, siendo excelente en el caso de cuatro empresas destacadas en el resto de aspectos.

2.3. Valoración del transporte de la mercancía

	Media Ponderada
Identificación proactiva de posibles mejoras	3,6
Nº y frecuencia de rutas internacionales del transportista que permitan asegurar la correcta ejecución de los tráficos asignados	3,6
Disponibilidad de una red de agencias propias en el exterior	3,5
Capacidad y disponibilidad de servicios y medios de transporte	3,7
Nivel de adaptación de las fluctuaciones de la demanda del cliente	3,5
Capacidad de reacción y flexibilidad: planificados e imprevistos	3,8
Correcta manipulación de la documentación de todo el material y adecuada generación de documentación de uso interno y legal	4,2
Valoración general sobre el transporte de 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

- **Identificación proactiva de posibles mejoras:** La búsqueda, por parte de las propias empresas, de aspectos mejorables en el transporte de las mercancías es relevante para conseguir la máxima calidad. Con la excepción de tres empresas en las que se considera mejorable su actuación, en general, la puntuación señala a una situación aceptable.
- **Disponibilidad de rutas que permitan asegurar la correcta ejecución de los tráficos asignados:** La valoración es, en general, suficiente. Los fabricantes echan en falta, en el caso de cuatro empresas, una mayor frecuencia y número de rutas para cumplir con sus necesidades. El resto de transportistas estaría en una situación aceptable, destacando, de nuevo una de las empresas.
- **Disponibilidad de una red de agencias propias en el exterior:** La valoración general apunta a una necesidad de mejora, en un número de empresas significativo, más de la mitad, con valoración baja.

- **Capacidad y disponibilidad de servicios y medios de transporte:** De nuevo este año, vuelven a destacar los mismos transportistas que el año anterior, respecto al resto de sus empresas competidoras.
- **Nivel de adaptación de las fluctuaciones de la demanda:** Sólo una empresa ha obtenido la calificación de nivel satisfactorio, sabiéndose adaptar a las necesidades del cliente con gran agilidad. El resto en general muestra un nivel aceptable, aunque se detectan cinco empresas que deben mejorar en este aspecto.
- **Capacidad de reacción y flexibilidad ante situaciones planificadas e imprevistas:** Cuatro empresas sobresalen en la percepción de los fabricantes de cómo gestionan los posibles imprevistos en el transporte de la mercancías.
- **Correcta manipulación de la documentación y generación de la misma que es necesaria para el transporte (CMR, carta de porte, ADR, etc.):** Se obtiene en general, una buena calificación para este tema, de gran relevancia para los fabricantes ya que la documentación se utiliza para la justificación fiscal ante la Agencia Tributaria. Hay cinco empresas con una calificación excelente.

2.4. Valoración de la entrega de la mercancía

	Media Ponderada
Puntualidad en las entregas de la mercancía	4,3
Compromisos de compensaciones por retrasos e incumplimiento de las entregas definidos en el contrato	3,2
Control de acondicionamiento, sujeción y manipulación, para evitar deterioros de mercancía, durante las operaciones de carga, descarga y traslados	3,8
Calidad preventiva para eliminar los daños, faltas durante la manipulación y transporte	3,8
Valoración general sobre la entrega de la mercancía	3,9
Valoración sobre 5	

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

- Puntualidad de las entregas de la mercancía:** Se destaca la obtención de una buena puntualidad, con carácter general, en un tema tan fundamental. La valoración ha mejorado respecto al año anterior. Un tercio de las empresas analizadas obtiene una puntuación muy buena, considerándose satisfactoria. En cualquier caso, siguen existiendo dos empresas para las que se apunta la necesidad de mejora.
- Compromiso de compensaciones por retrasos e incumplimiento de las entregas definido en los contratos:** Este aspecto es uno de los peor valorados para todas las empresas transportistas. Los fabricantes entienden que no hay un nivel de compromiso suficiente por parte de las empresas transportistas a la hora de establecer compensaciones por incumplimiento. Destaca, sólo una empresa, como única excepción con una valoración excelente.
- Control de acondicionamiento, sujeción y manipulación de los vehículos en las operaciones de carga y descarga:** Esta actividad, que le corresponde al conductor, es relevante para evitar daños y deterioros de la carga, algo que incide en mayores costes si no se realiza correctamente. Se señala que es mejorable para seis empresas valoradas.
- Calidad preventiva para eliminar los daños y faltas durante el transporte:** La empresa debe establecer programas de calidad que eviten el posible daño o falta en el transporte. No todas cumplen con las exigencias deseables por los fabricantes, aunque la mayoría estaría dentro de un nivel aceptable.

2.5 . Valoración de otros aspectos de interés

	Media Ponderada
Implantación de sistemas de gestión medioambiental	3,6
Formación del personal	3,6
Imagen de la empresa	3,9
Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad acorde a normas UNE-EN-ISO-9001	4,2
Estado y mantenimiento de la flota	3,6
Respuesta ante cualquier percance de la mercancía bajo su control	4,0
Valoración general sobre otros aspectos de interés	3,8
Valoración sobre 5	

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

- **Implantación de sistemas de gestión medioambiental:** Los transportistas, con algunas excepciones, tienen implantados unos sistemas de gestión que los fabricantes consideran adecuados.
- **Formación del personal:** Se destaca la implementación de programas de formación para una de las empresas. El resto, estarían ofreciendo, a juicio de los fabricantes, una formación suficiente a su personal, con la excepción de seis de ellas.
- **Imagen de la empresa:** Se considera adecuada la imagen que presentan las empresas transportistas.
- **Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad:** Las empresas transportistas obtienen en su conjunto una valoración muy favorable en el establecimiento de Sistemas de Gestión de calidad.
- **Estado y mantenimiento de la flota:** Este es un punto relevante, al condicionar la calidad del servicio ofrecido y los daños realizados a los vehículos. En este sentido, se obtiene para todos los transportistas una valoración aceptable, con la excepción de cinco empresas.

- **Respuesta ante cualquier percance de la mercancía bajo su control:** Un año más, hay un transportista que destaca por su adaptación y búsqueda de soluciones ante problemas específicos. Con la excepción de este transportista, en general los de grandes volúmenes obtienen una calificación que apunta a un trabajo aceptable, aunque con recorrido para su mejora. El resto necesitará mejorar para tener un nivel suficiente de respuesta.

CONCLUSIONES:

- Las empresas analizadas han transportado en 2011 un total de 990 mil vehículos para su distribución nacional y de 799 mil con destino a los mercados europeos. Esto ha supuesto la utilización de más de 116.000 y de 93.000 camiones respectivamente.
- Debe seguirse avanzando para conseguir un **sector de transporte por carretera competitivo**, permitiendo cubrir las necesidades de los fabricantes y potenciando el sector del transporte de carretera que es fundamental para la distribución capilar en el territorio nacional y fuera de nuestras fronteras.
- Es destacable la **mejora que se ha producido en la valoración global** de las empresas, tanto para el transporte nacional como internacional, aunque más significativa para la distribución en territorio nacional.
- Con carácter general, para ambos casos, transporte nacional e internacional, los fabricantes consideran aceptable la calidad de los transportistas de vehículos, siendo el transporte internacional el que presenta algunas excepciones.
- Específicamente en relación con el **transporte nacional** se destacan como positivos los siguientes aspectos:
 - *Tiempos de recogida y entrega al cliente*: Este aspecto condiciona fuertemente el correcto funcionamiento del final de la cadena logística del fabricante, favoreciendo los plazos a cumplir con el consumidor final, dentro de un mercado competitivo y globalizado.
 - *Capacidad y disponibilidad de servicios y medios de transporte*: La reducción de los volúmenes de transporte ha favorecido el dimensionamiento de los medios y ha permitido una capacidad de reacción buena ante los cambios en los flujos.
 - *Calidad preventiva para evitar daños*: Con carácter general, la valoración es favorable en este aspecto. La experiencia de las empresas históricamente dedicadas a este tipo de transporte tan específico se pone de manifiesto con un resultado destacable.

- Para el **transporte internacional** se resaltan como positivos, aunque con excepciones para algunos transportistas, los siguientes aspectos:
 - *Agilidad de respuesta comercial*: fundamental para hacer frente a las necesidades de transporte y fluctuaciones de los mercados exteriores.
 - *Correcta manipulación de la documentación de los vehículos*: Aspecto relevante en la exportación de vehículos
 - *Puntualidad en la entrega de vehículos*: Se destaca como un aspecto muy favorable y bien valorado por los fabricantes.
 - *Implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad*: En general, los transportistas internacionales tienen implantados estos Sistemas de gestión.

- En cualquier caso, los fabricantes señalan las siguientes **líneas de mejora para ambos tipos de transporte**, nacional e internacional:
 - Aumentar el **compromiso por parte de las empresas transportistas** a la hora de establecer compensaciones por incumplimientos.
 - **Mayor pro-actividad de las empresas** para solución de las incidencias, así como mejorar la información sobre el servicio mediante la utilización de las nuevas tecnologías para facilitar al fabricante información puntual sobre su carga y posibles retrasos.
 - En el caso específico del transporte internacional se pone de manifiesto un año más la necesidad de **ampliar la red de agencias en el exterior**.
 - Para aquellos transportistas de menores volúmenes se destaca la necesidad de mejora en aspectos de relevancia, como la necesidad de **mayor formación** para cumplir con los requisitos del fabricante en la manipulación o la mejora del estado físico y conservación de los camiones.

- Las empresas de transporte deben ser conscientes de que forman parte de **la imagen de la marca ante los consumidores**, por lo que es fundamental la máxima profesionalidad. Aunque esta no está en duda y se reconoce por los fabricantes, con carácter general, debe seguirse avanzando en esta línea, para conseguir la minoración de los daños. El **mantenimiento de los camiones** es fundamental para que la carga no sufra incidencias en el transporte y para tener una imagen adecuada.

- Dada la situación de fuerte desequilibrio entre importaciones y exportaciones, los transportistas deben ir en la línea de la **colaboración para conseguir consolidar carga**, de forma que se eviten al máximo los retornos a media carga o en vacío.

Relación de participantes en la elaboración del Informe de la “Valoración de la Logística de Vehículos por Carretera” 2011

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