

VALORACIÓN DE LA LOGÍSTICA DEL TRANSPORTE FERROVIARIO



INFORME 2015
8ª EDICIÓN
SEPTIEMBRE 2016

INTRODUCCIÓN, METODOLOGÍA Y DATOS GENERALES

ANFAC presenta su informe de valoración del transporte ferroviario de vehículos terminados, tanto de importación como de exportación, así como de piezas para abastecer a las fábricas situadas en territorio español.

Se trata de un estudio sectorial que presenta la valoración del transporte ferroviario 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 7 de las empresas fabricantes de vehículos establecidos en España, refiriéndose al servicio recibido en el año 2015. La valoración incluye el servicio utilizado para distribuir los vehículos producidos en 7 de las fábricas situadas en territorio español y para abastecer el mercado nacional de importación de 2 de las marcas importadoras participantes en el estudio.

- BMW
- FORD
- GENERAL MOTORS
- PSA
- RENAULT
- SEAT
- VAESA
- VW NAVARRA

Para entender mejor los resultados, debe ponerse de manifiesto que en este estudio se valoran aquellos **operadores ferroviarios a los que el fabricante contrata de forma directa**, independientemente de qué empresa ferroviaria lo realice.

Debe señalarse que no siempre es fácil para el fabricante identificar en quién recae la responsabilidad de determinados incumplimientos en el servicio (si el propio operador o la empresa ferroviaria que realiza el transporte). No obstante, los indicadores que se muestran en el presente informe reflejan la percepción que tienen los fabricantes sobre los servicios de transporte ferroviario y su evolución.

Los aspectos principales analizados sobre el transporte ferroviario son:

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

Adicionalmente 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.

Volúmenes transportados

En 2015 las empresas asociadas a ANFAC que han participado en este estudio han transportado más de **786.947 vehículos por ferrocarril**, tanto para su distribución nacional como internacional, aproximadamente un **15% más que en 2014**. Este volumen de vehículos ha implicado la utilización de **4.136 trenes** a lo largo del año, un incremento de más de 18% respecto a 2014.

Por otra parte, los fabricantes han utilizado en 2015 un total de **3.152 trenes para el transporte de piezas**, 1.673 a nivel nacional (+24,6%) y 2.274 para el transporte internacional (-35%)

Número de trenes utilizados en 2015

	Volumen de trenes utilizados	
VEHÍCULOS Nacional	3.333	4.136
VEHÍCULOS Internacional	803	
COMPONENTES Nacional	1.673	3.152
COMPONENTES Internacional	1.479	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información facilitada por empresas asociadas a ANFAC

Las empresas valoradas en orden alfabético¹ han sido:

- **Vehículos Nacional**
 - Autometro
 - Gefco
 - Pecovasa
 - Transfesa
 - Syntax
- **Vehículos Internacional**
 - Gefco
 - Pecovasa
 - Transfesa
- **Componentes Nacional**
 - Renfe
 - TCB Railway
 - Transfesa
 - COMSA
- **Componentes Internacional**
 - DB/SNCF
 - Renfe
 - Transfesa
 - Unifeder

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

RESULTADOS GLOBALES

Síntesis de valoraciones 2015

	VEHÍCULOS		COMPONENTES	
	NACIONAL	INTERNACIONAL	NACIONAL	INTERNACIONAL
Promedio operadores	3,5 ↓	3,3 ↓	3,8 ↓	3,1 ↑

NOTA: Calculado en base a la cuota de cada operador ferroviario sobre el tráfico total de cada tipo de transporte.

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

Comentarios generales

a) Transporte de vehículos

El aumento de la producción y del mercado ha supuesto una fuerte presión sobre la demanda del transporte ferroviario de vehículos tanto para la exportación como importación. Este aspecto está poniendo una mayor tensión y exigencia sobre este modo de transporte derivando en una valoración peor que el año anterior.

La utilización de corredores ferroviarios a los puertos es de gran importancia para los fabricantes por lo que, es de destacar las experiencias que se han puesto en marcha para algunos de esos corredores. Bajo el paraguas del Acuerdo de Colaboración entre ADIF y ANFAC firmado a finales de 2013, se han formado Grupos de Trabajo integrando todos los participantes de la cadena de transporte del corredor. El objetivo fundamental de dichos grupos es mejorar la gestión sobre el corredor consiguiendo la máxima coordinación entre todos los participantes y analizar el aumento de longitud de los trenes, la mayor flexibilidad en las terminales para aumentar el tráfico global e identificar las inversiones necesarias para alcanzar la longitud de 750 metros.

Derivado del cuestionario realizado a los fabricantes y del análisis de los resultados del mismo se destacan los siguientes aspectos:

Transporte nacional de vehículos

- **Adaptación y flexibilidad de los tráficos:** Se señalan las dificultades para acceder a nuevos tráficos en algunos corredores y, en general, las dificultades para adaptar el plan de transporte a los planes de producción y distribución de los fabricantes. La reacción por imprevistos no es suficientemente

ágil y vendría derivada en algunos casos por las dificultades de adaptación del administrador de la infraestructura y, especialmente, de la falta de medios por parte de RENFE.

- **Daños en el transporte:** Este es un aspecto de mejora puesto de manifiesto por los usuarios del transporte de ferrocarril. Consideran necesario avanzar en la minimización de los daños al transporte.
- **Disponibilidad en cantidad y calidad del material móvil para el transporte de vehículos y piezas:** Sigue apuntándose la falta de mantenimiento de los vagones, que puede favorecer la siniestralidad en vehículos. Por otro lado, debe continuarse potenciando la disponibilidad de vagones especializados para vehículos de mayores dimensiones, turismos más elevados o vehículos comerciales. Tanto las previsiones de producción como del mercado interior supondrán la necesidad de incrementar la utilización de este modo de transporte en los próximos años.
- **Adecuación de corredores para longitudes de 750 m:** En los últimos años se ha avanzado en este aspecto, haciendo realidad algunos tráficos con 600m e incluso 700m. En general, estos avances, muy limitados, han ido, hasta el momento, unidos a la mejora de la gestión y ligados al Acuerdo de Colaboración ANFAC-ADIF y los Grupos de Trabajo formados a tal efecto. Debe señalarse que podría conseguirse avances sustanciales con la realización las inversiones puntuales identificadas que no son de gran cuantía pero que permiten una mejora sustancial en el aumento de capacidad de la línea. Todo ello, permitirá que el modo ferroviario pueda absorber la fuerte demanda de transporte que ya se está produciendo y que se intensificará en los próximos años.

Transporte internacional de vehículos

- **Necesidad de garantizar la estabilidad en el flujo de trenes:** Es muy difícil mantener un flujo continuado en el transporte internacional. Es muy frecuente la cancelación de trenes, lo que provoca un continuo retraso en la llega de la mercancía a destino. Este tráfico está seriamente afectado por las huelgas en Francia y por la congestión en frontera. Estas circunstancias hacen difícil la potenciación de este modo de transporte como alternativa al transporte por carretera debido a la necesidad de tener el máximo control sobre la puntualidad de entrega al cliente fuertemente ligado a la imagen de marca.
- **Adaptación a la demanda de transporte:** Se pone de manifiesto las dificultades para aumentar los tráficos fuera del Plan de Transporte, los cuales son necesarios para abordar las fluctuaciones de producción y del mercado. Se señala para ello, la necesidad de mejora de la disponibilidad de medios de tracción y de maquinistas de forma que se adapten de manera más flexible a las necesidades de los fabricantes.
- **Manipulación de los vehículos:** Se pone de manifiesto la necesidad de mejora en este sentido, tanto en la organización de la carga de los vehículos como en el nivel de daños producidos por la descarga.
- **Atención comercial al cliente:** Se ha mejora la información disponible sobre la localización e incidencias producidas en el trayecto internacional aunque se apunta a la necesidad de introducir sistemas automatizados para recibir la información detallada sobre la cadena de transporte.
- **Proactividad en la seguridad de la mercancía:** Se destaca también la proactividad de las empresas ferroviarias para poner en marcha medidas de seguridad que eviten el vandalismo sobre la mercancía en el trayecto internacional.
- **Necesidad de ampliación de su flota de vagones:** Esta necesidad viene derivada del aumento de demanda ante el incremento de la producción y el mercado. Por otro lado, se señala la necesidad de vagones especializados para el tamaño actual de los vehículos, en general, de mayor altura.

b) Transporte de componentes del automóvil

Los principales aspectos a destacar son los siguientes:

- **Puntualidad y continuidad en el transporte**: Este tema se configura como uno de los más importantes dada la criticidad de la puntualidad en la llegada de los componentes a las plantas de fabricación. Las dificultades en el transporte internacional son evidentes teniendo en cuenta lo ya comentado en relación con las huelgas en Francia y por tanto la discontinuidad que esto produce en el flujo de transporte.
- **Información sobre la mercancía**: Por el mismo motivo señalado anteriormente, es muy importante conocer la localización concreta de la mercancía en el transporte y las incidencias que se pueda producir en el trayecto. En este sentido, apuntan una necesidad de mejorar en esta línea.

1. TRANSPORTE NACIONAL FERROVIARIO DE VEHÍCULOS

1.1 Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	OPERADOR 5	MEDIA PONDERADA
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al operador	5,0	4,2	4,8	4,0	4,0	4,5↓
Tiempo de reacción ante imprevistos de los trenes tanto cargados como vacíos en ruta		4,0	1,0	2,7	1,0	2,4
Control de calidad en el proceso de carga y descarga y traslados: Trato a las mercancías por el operador	5,0	4,2	4,7	3,7	2,0	4,2
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso)	4,0	3,2	3,8	3,1	3,0	3,5↑
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	3,0	3,9	3,7	3,2	2,0	3,3↑
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	5,0	4,2	4,8	3,9	3,0	4,4=
Funcionamiento de los sistemas informáticos en los procesos de facturación/autofacturación (exactitud, rapidez, eficacia)	4,0	4,0	4,0	3,9		4,0=
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual	4,0	5,0	4,8	4,8	4,0	4,6↓
Información y comunicación en general (escrita, no escrita, sitio web, etc.)	4,0	4,3	4,8	3,9	3,0	4,2↓
Grado de cumplimiento del KPI del cliente		4,0	1,0	3,2	3,0	3,1
Valoración global del servicio del operador	4,0	4,0	4,0	3,9	3,0	3,9↑

(*) No se han recibido las respuestas suficientes para ser representativo

1.2 Compromiso de calidad en los tráficos nacionales

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	OPERADOR 5	MEDIA PONDERADA
Compromiso de calidad (con penalizaciones en caso de incumplimiento) en las relaciones económicas que regulan los tráficos nacionales	--	4,2	4,9	3,2	3,0	4,0↓
Planes específicos ante la bajada de la calidad del servicio	--	4,0	2,0	2,8	2,0	2,7
Relación calidad-precio del servicio del operador en los tráficos nacionales	4,0	4,0	4,1	3,9	4,0	4,0=

1.3 Seguridad frente a robos y deterioros en el último año

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	OPERADOR 5	MEDIA PONDERADA
Servicio del operador en relación con la seguridad frente a robos y deterioros de la mercancía	4,0	4,2	4,8	3,9	3,0	4,2=

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

Valore el cumplimiento del horario prescrito de llegas/salida de trenes que sea imputable a la gestión del tráfico ferroviario por parte de ADIF	3,4↓
Valore el cumplimiento del horario prescrito de llegas/salida de trenes que sea imputable a la gestión del tráfico ferroviario por parte de RENFE (faltas y/o averías de máquinas)	3,2
Proactividad para la ampliación de surcos ante solicitud del cliente	2,6
Atención a las solicitudes de ampliación de longitudes	2,2

1.5 Terminales privadas y públicas

	TERMINALES PRIVADAS	TERMINALES PÚBLICAS
Cumplimiento de plazos y horarios	3,6↓	3,4↓
Flexibilidad horaria	3,2↓	2,7↓
Trato a las mercancías	3,7=	3,7=
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor en la terminal	3,7=	3,6↓
Proactividad para la ampliación de capacidad ante las necesidades del cliente	3,1	3,1
Valoración global del servicio en terminales	3,0↓	3,2↓
Media Ponderada	3,4↓	3,3↓

2. TRANSPORTE INTERNACIONAL FERROVIARIO DE VEHÍCULOS

2.1 Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	MEDIA PONDERADA
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al operador	4,0	4,1	3,4	3,6↓
Tiempo de reacción ante imprevistos de los trenes tanto cargados como vacíos en ruta	4,0	1,0	2,1	2,3
Control de calidad en el proceso de carga y descarga y traslados: Trato a las mercancías por el operador	4,0	2,9	3,0	3,2
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso)	3,0	3,1	3,1	3,1=
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	4,0	1,9	2,6	2,8↓
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	4,0	3,2	3,0	3,2↓
Funcionamiento de los sistemas informáticos en los procesos de facturación/autofacturación (exactitud, rapidez, eficacia)	4,0		3,7	3,9↑
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual	5,0	4,4	4,0	4,2↓
Información y comunicación en general (escrita, no escrita, sitio web, etc.)	4,4	3,5	3,4	3,6↓
Grado de cumplimiento del KPI del cliente	4,0	1,0	3,4	3,3
Valoración global del servicio del operador	4,0	3,4	3,3	3,5↓

(*) No se han recibido las respuestas suficientes para ser representativo

2.2 Compromiso de calidad en los tráficos internacionales

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	MEDIA PONDERADA
Compromiso de calidad (con penalizaciones en caso de incumplimiento) en las relaciones económicas que regulan los tráficos internacionales	4,0	3,3	3,1	3,2=
Planes específicos ante la bajada de la calidad del servicio	4,0	2,0	2,6	2,8
Relación calidad-precio del servicio del operador en los tráficos internacionales	4,0	4,0	3,5	3,7↓

2.3 Seguridad frente a robos y deterioros en el último año

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	MEDIA PONDERADA
Servicio del operador en relación con la seguridad frente a robos y deterioros de la mercancía	4,0	3,3	3,3	3,4=

3. TRANSPORTE NACIONAL FERROVIARIO DE COMPONENTES

3.1 Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	MEDIA PONDERADA
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al operador	4,0	4,0	5,0	5,0	4,3↑
Trato a las mercancías por el operador (en caso de que éste intervenga en la carga y descarga)	--	--	--	--	--
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso)	4,0	3,0	4,0	2,0	3,0↓
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0↑
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	4,0	4,0	5,0	5,0	4,3↓
Funcionamiento de los sistemas informáticos en los procesos de facturación/autofacturación (exactitud, rapidez, eficacia)	3,0	--	--	--	3,0=
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual	4,0	4,0	4,0	5,0	4,2↓
Información y comunicación en general (escrita, no escrita, sitio web, etc.)	4,0	4,0	5,0	5,0	4,3↑
Valoración global del servicio del operador	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0↑

(*) No se han recibido las respuestas suficientes para ser representativo

3.2 Compromiso de calidad en los tráficos nacionales

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	MEDIA PONDERADA
Compromiso de calidad (con penalizaciones en caso de incumplimiento) en las relaciones económicas que regulan los tráficos nacionales	(*)	(*)	(*)	4,0	4,0=
Relación calidad-precio del servicio del operador en los tráficos nacionales	3,0	(*)	5,0	4,0	3,8↑

(*) No se han recibido las respuestas suficientes para ser representativo

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

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	MEDIA PONDERADA
Servicio del operador en relación con la seguridad frente a robos y deterioros de la mercancía	4,0	4,0	4,0	5,0	4,2 ↓

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

Valore el cumplimiento del horario prescrito de llegas/salida de trenes que sea imputable a la gestión del tráfico ferroviario por parte de ADIF	3,8 ↓
--	-------

3.5 Terminales privadas y públicas

	TERMINALES PRIVADAS	TERMINALES PÚBLICAS
Cumplimiento de plazos y horarios	3,7 ↓	4,0 ↓
Flexibilidad horaria	3,0 ↓	3,3 ↓
Trato a las mercancías	3,3 ↓	3,3 ↓
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor en la terminal	4,2 ↓	4,0 ↓
Valoración global del servicio en terminales privadas	4,0=	3,7 ↓
Media Ponderada	3,6 ↓	3,7 ↓

4. TRANSPORTE INTERNACIONAL FERROVIARIO DE COMPONENTES

4.1 Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	MEDIA PONDERADA
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al operador	1,0	4,0	3,9	3,0	3,4↓
Trato a las mercancías por el operador (en caso de que éste intervenga en la carga y descarga)				4,0	4,0↑
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso)	3,0	3,0	2,9	4,0	2,9=
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	4,0	4,0	3,3	3,0	3,6↑
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	1,0	4,0	2,9	4,0	2,8↓
Funcionamiento de los sistemas informáticos en los procesos de facturación/autofacturación (exactitud, rapidez, eficacia)				3,0	3,0↑
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual	2,0	4,0	3,4	4,0	3,3↓
Información y comunicación en general (escrita, no escrita, sitio web, etc.)	1,0	4,0	2,9	4,0	2,8↓
Valoración global del servicio del operador	2,0	4,0	2,9	4,0	3,0=

(*) No se han recibido las respuestas suficientes para ser representativo

4.2 Compromiso de calidad en los tráficos internacionales

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	MEDIA PONDERADA
Compromiso de calidad (con penalizaciones en caso de incumplimiento) en las relaciones económicas que regulan los tráficos internacionales	(*)	(*)	3,0	4,0	3,0 ↑
Relación calidad-precio del servicio del operador en los tráficos internacionales	(*)	(*)	3,1	4,0	3,1 ↑

(*) No se han recibido las respuestas suficientes para ser representativo

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

	OPERADOR 1	OPERADOR 2	OPERADOR 3	OPERADOR 4	MEDIA PONDERADA
Servicio del operador en relación con la seguridad frente a robos y deterioros de la mercancía	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0 ↑

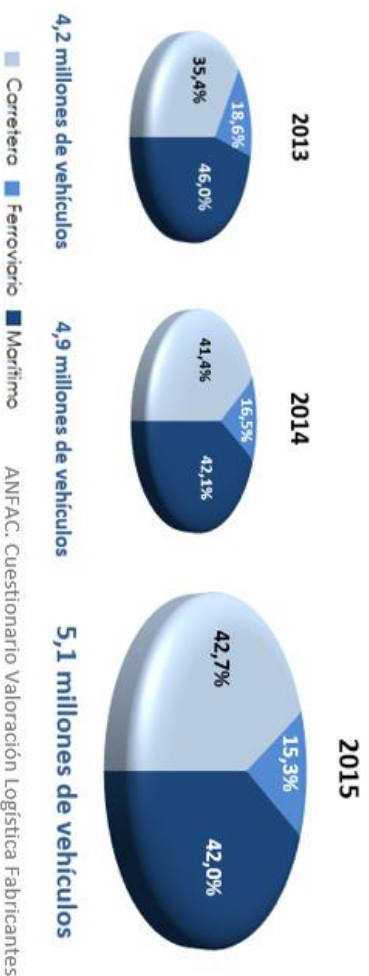
Anexos

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



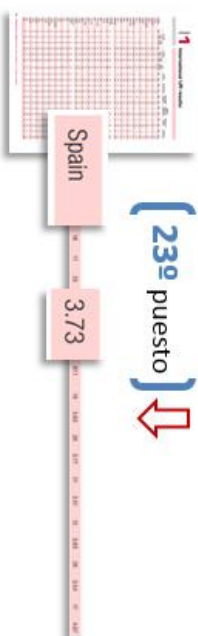
✓ El transporte **marítimo** se ha incrementado en un 20,0% impulsado por la exportación y la diversificación a destinos distintos de la UE. La cuota de este transporte en el mercado de vehículos es del 42,0%.

Índices de valoración logística en España

3,73

Logistics Performance Index (LPI) 2016

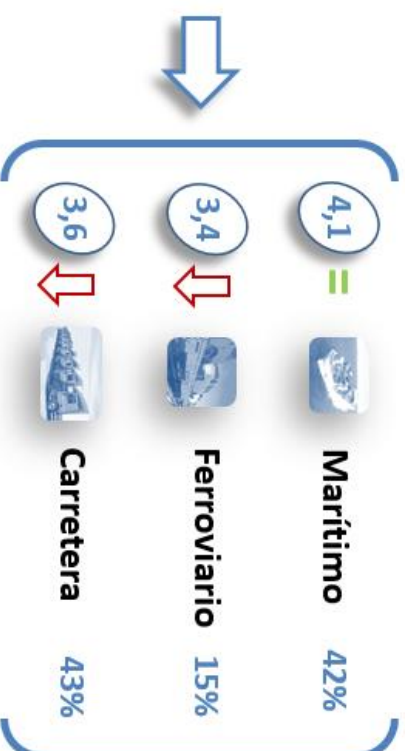
Índice logístico global de España, *The World Bank*



3,8

Índice Valoración Logística 2015, Transporte Vehículos Nuevos

Cuestionario Valoración Logística Fabricantes, ANFAC



Volumen transportado en ferrocarril de vehículos y componentes

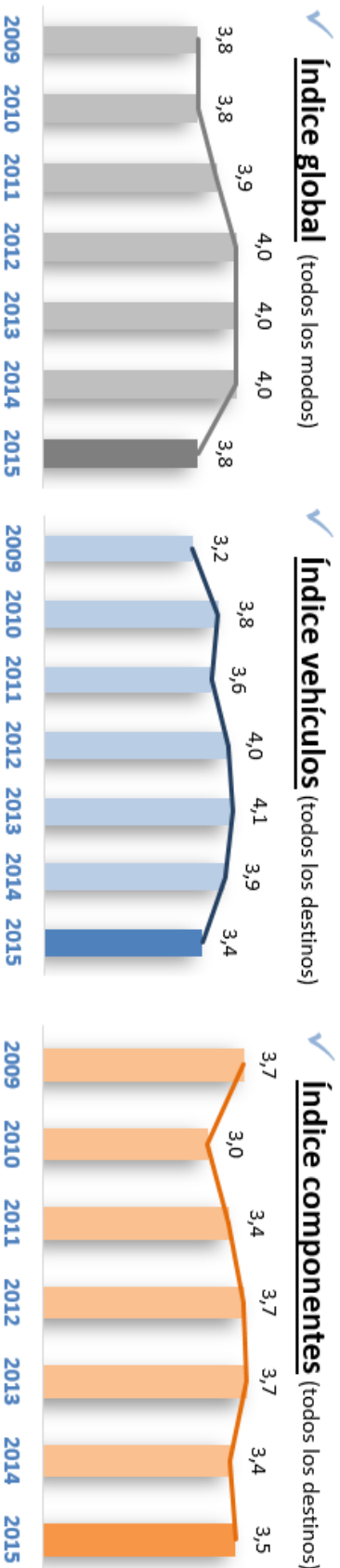
✓ Número de trenes utilizados

VEHÍCULOS Nacional	3.333	4.136
VEHÍCULOS Internacional	803	
COMPONENTES Nacional	1.673	3.152
COMPONENTES Internacional	1.479	

✓ Aumento del número de trenes utilizados en 2015

- En transporte de vehículos ha aumentado aproximadamente un 15% en volumen, lo que ha supuesto un incremento del 18% más de trenes.
- En componentes, ha habido un aumento del 24,6% en el tránsito nacional. En total se han utilizado, aproximadamente, un total de 3.152 trenes de piezas.

Valoración transporte ferroviario de vehículos



Cuestionario Valoración Logística ANFAC. Fabricantes de Vehículos

Vehículos

Componentes

- La valoración del transporte ferroviario se ha reducido este último año para vehículos, pero ha mejorado en componentes, siendo además mejor valorado éste último.
- El transporte internacional se ha visto muy afectado por la conflictividad del servicio de Francia.
- En ambos casos, el transporte nacional está mejor valorado que el internacional, siendo el de componentes el que acusa la mayor diferencia entre el nacional y el internacional.
- Necesidad de una mayor adaptación y flexibilidad de los tráfico
- Reducir los daños en el transporte
- Mejora del material rodante
- Progresiva adecuación de corredores a mayores longitudes
- Estabilización en el flujo de trenes internacional
- Necesidad de mejorar la puntualidad y continuidad en el transporte, ya que un retraso puede producir al parada de las plantas
- Información sobre la ubicación de la mercancía y las incidencias en las líneas

Aspectos Valorados en el Informe

✓ Principales Aspectos

- Cumplimiento de plazos / horarios de llegada / salida de trenes
- Trato de las mercancías
- Capacidad de reacción en caso de aumento/disminución de volumen
- Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta
- Proceso de cobros y pagos (exactitud, rapidez, eficacia)
- Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual
- Información y comunicación en general

✓ Otros Aspectos Relevantes

- Gestión del Tráfico Ferroviario por parte de ADIF
- Compromiso de calidad en los tráficos
- Seguridad frente a robos y deterioros