

# VALORACIÓN DE LA LOGÍSTICA

## FERROVIARIA

---



**Informe 2010**  
**2ª Edición**



## Introducción

La utilización del modo ferroviario tanto para el transporte de piezas como de vehículos ha sido, en 2009, inferior a la del año anterior como consecuencia de la fuerte crisis sufrida por el sector, que ha mantenido la demanda y la inversión en niveles muy bajos. Aun así se han realizado un total de 2.733 trenes para el transporte de vehículos y de 1.912 trenes para piezas, contándose en ambos casos los tráficos nacionales e internacionales.

### Número de trenes en el año 2009

	Transfesa 58,7% tráficos	Pecovasa * 11,3% tráficos	LTF 5,3% tráficos	Renfe 24,5% tráficos		
<b>Vehículos nacional</b>	▶ 1.037	▶ 292	▶ 248	▶ --	1.577	2.733
<b>Vehículos internacional</b>	▶ 919	▶ 237	▶ --	▶ --	1.156	
<b>Componentes nacional</b>	▶ --	▶ --	▶ --	▶ 130	130	1.912
<b>Componentes internacional</b>	▶ 774	▶ --	▶ --	▶ 1.008	1.782	

\* ATG/ Pecovasa- Tráfico Internacional

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

Para la obtención de las valoraciones de los fabricantes sobre la calidad del servicio ferroviario que se presentan en este informe, se ha realizado un cuestionario similar al del año anterior, en el que se les pregunta por su nivel de satisfacción con los servicios recibidos por parte de los operadores ferroviarios.

Como en la edición anterior, 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.

Independientemente de que en muchos casos no sea 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) entendemos que este análisis sigue teniendo un gran interés para conocer en qué situación nos encontramos y hacia dónde está evolucionando.



Una vez más los fabricantes, destacan el cumplimiento de los plazos en los horarios de llegada y salida de las mercancías, el trato a las mercancías y la capacidad de reacción del operador logístico en el supuesto de aumento o disminución del volumen, como los puntos de mayor importancia en el transporte ferroviario.

En cualquier caso, el resto de aspectos analizados, como el estado del material móvil, las facilidades para realizar el seguimiento de los trenes en ruta o el proceso de cobros y pagos, también se señalan como aspectos a tener en cuenta.

### Síntesis de valoraciones

	Vehículo		Componentes	
	Nacional	Internacional	Nacional	Internacional
<b>Transfesa</b> 58,7% tráficos	3,0	3,6	--	3,4
<b>Pecovasa*</b> 11,3% tráficos	4,3	3,6	--	--
<b>LTF</b> 5,3% tráficos	4,3	--	--	--
<b>RENFE</b> 24,5% tráficos	--	--	3,1	2,4

\* ATG/ Pecovasa- Tráfico Internacional

	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 tráfico de vehículos, las valoraciones totales obtenidas para el tráfico de 2009 son en general mejores que las del año anterior. Destacan por satisfactorios los servicios prestados por PECOVASA y LTF.

Para el transporte de piezas, nos encontramos con una valoración más negativa, apuntándose como mejorable para el caso de RENFE. Algo mejor es la calificación global obtenida por TRANSFESA. En cualquier caso, el elevado número de días de huelga de los ferrocarriles franceses que afectaron a los tráficos internacionales del año 2009 han condicionado esta valoración. Todo ello, ha empujado a los fabricantes a la búsqueda de soluciones alternativas que han supuesto un coste adicional.

Los fabricantes consideran fundamental el transporte por ferrocarril para el movimiento de grandes volúmenes, tanto en el ámbito nacional como internacional. Las actuales deficiencias de este modo de transporte, han sido puestas de manifiesto por ANFAC en su participación en la elaboración del Plan Estratégico para el Impulso del Transporte de Mercancías por Ferrocarril elaborado por el Ministerio de Fomento y hecho público en septiembre de 2010. El Plan recoge compromisos en línea con la mejora de la calidad de servicio, la eficiencia, la fiabilidad y competitividad económica exigidos por los fabricantes. Sólo cabe esperar que éstos se pongan en marcha lo antes posible para su máximo aprovechamiento en aras de la competitividad del sector.



## 1. TRANSPORTE NACIONAL FERROVIARIO DE VEHÍCULOS

### 1.1 Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	TRANSFESA	PECOVASA	LTF	MEDIA PONDERADA
Cumplimiento de los plazos / horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al operador	2,2	4,0	4,3	2,9
Trato de las mercancías (en el caso de intervenir en la carga y descarga de las mercancías)	3,6	4,0	4,4	3,8
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso)	2,0	4,0	4,4	2,7
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	2,1	5,0	3,6	2,9
Seguimiento de la información de la situación de trenes en ruta	2,9	4,3	4,0	3,3
Proceso de cobros y pagos (exactitud, rapidez, eficacia) en caso de no hacer uso de la autofacturación	3,8	--	2,0	3,8
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual	4,0	5,0	5,0	4,3
Información y comunicación en general (información escrita, no escrita, pág. Web y en general toda aquella información no incluida en los dos puntos anteriores)	3,8	4,0	4,2	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 a la operadora TRANSFESA, se consideran mejorables los aspectos relacionados con el cumplimiento de plazos, estado y mantenimiento del material, capacidad de reacción ante variaciones de volumen, así como el seguimiento de la carga en ruta. Estas calificaciones son inferiores a las obtenidas en el año anterior.



- En el caso de PECOVASA, las calificaciones apuntan, en general, a un servicio satisfactorio. Destaca por su excelente valoración la capacidad de reacción en el supuesto de aumento o disminución de volumen a transportar según las necesidades del fabricante y la facilidad de contacto con la empresa, su atención y eficacia a la hora de atender a sus clientes.
- La operadora LTF es la que ha mejorado más sus calificaciones respecto al año anterior. Se ha situado en un nivel satisfactorio en prácticamente todos los aspectos más relevantes. Señalar tan sólo como punto negativo, el proceso de cobros y pagos, el cual consideran que es insatisfactorio.
- Los fabricantes señalan como punto a mejorar, tanto para Transfesa como LTF, el que los vagones se adecuen al transporte de vehículos de mayores dimensiones.

## 1.2 Compromiso de calidad en las relaciones económicas que regulan sus tráficos nacionales

	TRANSFESA	PECOVASA	LTF	MEDIA PONDERADA
Compromiso de calidad	3,3	5,0	3,9	3,7
Valoración sobre 5				

- Los fabricantes consideran que PECOVASA está plenamente comprometido con la calidad de los servicios que presta. Para el resto de operadores la calificación apunta a que su nivel de compromiso es aceptable.

## 1.3 Evolución relación calidad/precio en el último año

	TRANSFESA	PECOVASA	LTF	MEDIA PONDERADA
Adecuación de la relación Calidad/precio	3,0	3,3	3,8	3,2
Valoración sobre 5				

- Los fabricantes consideran que la **relación calidad/precio** es aceptable para el caso de PECOVASA y LTF mientras que la consideran mejorable para el operador TRANSFESA.



### 1.4 Seguridad frente a robos y deterioros en el último año

	TRANSFESA	PECOVASA	LTF	MEDIA PONDERADA
Seguridad frente a robos y deterioros	3,5	4,0	3,9	3,6
Valoración sobre 5				

- La percepción de los fabricantes sobre **el nivel de seguridad de los operadores para evitar robos o deterioros** durante el transporte ha mejorado algo respecto a la manifestada el año anterior. Actualmente consideran que es aceptable.

### 1.5 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.	3,2
Valoración sobre 5	

- Los fabricantes ponen de manifiesto, con su valoración, a este epígrafe la mejora en el cumplimiento de los horarios por parte de ADIF en el último año. No dejan, en cualquier caso, de señalar la importancia de la máxima puntualidad en el transporte ferroviario, por lo que es necesario que ADIF consiga el máximo cumplimiento de sus horarios.

### 1.6 Terminales privadas y públicas

Aspectos a tener en cuenta	TERMINALES PRIVADAS	TERMINALES PÚBLICAS
Cumplimiento de los plazos	4,1	3,0
Trato de las mercancías	4,1	3,5
Flexibilidad horaria	4,0	2,3
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor en la terminal	4,6	2,9
Valoración global de las terminales	4,1	3,0
Valoración sobre 5		



- 
- De nuevo vuelve a ponerse de manifiesto el mejor funcionamiento de las terminales privadas en todos los aspectos analizados frente a las terminales públicas. Se señala un cierto avance en el trato a las mercancías en las terminales públicas.





## 2. TRANSPORTE INTERNACIONAL FERROVIARIO DE VEHÍCULOS

### 2.1 Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	TRANSFESA	ATG/ PECOVASA	MEDIA POND.
Cumplimiento de los plazos / horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al operador	3,4	3,1	3,3
Trato de las mercancías (en el caso de intervenir en la carga y descarga de las mercancías)	3,8	3,7	3,8
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso)	3,3	4,4	3,5
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	3,5	3,1	3,4
Seguimiento de la información de la situación de trenes en ruta	3,6	3,7	3,6
Proceso de cobros y pagos (exactitud, rapidez, eficacia) en caso de no hacer uso de la autofacturación	3,0	3,0	3,0
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual	4,0	3,7	4,0
Información y comunicación en general (información escrita, no escrita, pág. Web y en general toda aquella información no incluida en los dos puntos anteriores)	4,0	3,7	4,0
Valoración sobre 5			

- La calificación para ambos operadores ronda el 3,6, prácticamente para todos los aspectos analizados, lo que significa que lo consideran de nivel suficiente.
- Destacan el estado satisfactorio y el buen nivel de mantenimiento de los vagones utilizados por ATG/ PECOVASA en el transporte internacional.
- El proceso de cobros y pagos, en relación con la agilidad y eficiencia mostrada por los operadores, se señala como un aspecto mejorable tanto para TRANSFESA como para ATG/ PECOVASA.



## 2.2 Relación calidad/precio

	TRANSFESA	ATG/ PECOVASA	MEDIA PONDERADA
Adecuación de la relación calidad/precio	3,3	3,4	3,3
Valoración sobre 5			

- La relación calidad/precio es aceptable, aunque se señala por parte de los fabricantes un necesario avance hacia una situación mejor, que permita al ferrocarril competir con la carretera.

## 2.3 Seguridad frente a robos y deterioros

	TRANSFESA	ATG/ PECOVASA	MEDIA PONDERADA
Seguridad frente a robos y deterioros en la mercancía	3,5	3,4	3,5
Valoración sobre 5			

- Según las calificaciones obtenidas, los fabricantes consideran que ambos operadores estarían cubriendo las necesidades de los fabricantes en cuanto a la seguridad de los vehículos transportados a otros países.



### 3. TRANSPORTE NACIONAL FERROVIARIO DE COMPONENTES

#### 3.1 Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	RENFE
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)	--
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso)	2,0
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	2,0
Seguimiento de la información de la situación de trenes en ruta	4,0
Proceso de cobros y pagos (exactitud, rapidez, eficacia) en caso de no hacer uso de la autofacturación	2,0
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual	5,0
Información y comunicación en general (información escrita, no escrita, pág. Web y en general toda aquella información no incluida en los dos puntos anteriores)	3,0
Valoración sobre 5	

- Con los indicadores obtenidos, se pone de manifiesto que la valoración del transporte nacional de piezas, que sólo lo realiza RENFE, es en su conjunto aceptable, sin embargo, hay aspectos concretos con una clara necesidad de mejora y que han obtenido una calificación insatisfactoria. Es el caso del aspecto y falta de limpieza de los vagones, de la capacidad de reacción por variaciones del volumen que sólo podrían subsanarse con la utilización de trenes multi-cliente y la irregularidad en la facturación de los servicios, lo que provoca al cliente serios atascos administrativos. Sin embargo, se destaca como muy satisfactoria la interlocución directa con RENFE.



### 3.2 Compromiso de calidad en las relaciones económicas que regulan sus tráficos nacionales

	RENFE
Compromiso de calidad	2,0
Valoración sobre 5	

- En el tráfico de piezas nacional se considera que RENFE debe mejorar significativamente en relación con el compromiso actual de su calidad en los contratos con los clientes.

### 3.3 Evolución relación calidad/precio en el último año

	RENFE
Relación calidad/precio	3,0
Valoración sobre 5	

- Se considera que existe margen de mejora en la relación calidad - precio que ofrece RENFE.

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

	RENFE
Seguridad frente a robos y deterioros en la mercancía	3,0
Valoración sobre 5	

- En cuanto a la seguridad frente a robos y deterioros de la mercancía que recibe la fábrica, RENFE ha obtenido una valoración que indica que la situación no es del todo satisfactoria para su cliente.



### 3.5 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.	3,0
Valoración sobre 5	

- ADIF sigue teniendo responsabilidad sobre la falta de puntualidad en la llegada y salida de los trenes, al no cumplir, de forma rigurosa, los horarios contratados por el transportista.

### 3.6 Terminales privadas y públicas

<i>Aspectos a tener en cuenta</i>	TERMINALES PRIVADAS	TERMINALES PÚBLICAS
Cumplimiento de los plazos	3,0	3,0
Trato de las mercancías	3,0	--
Flexibilidad horaria	2,0	3,0
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor en la terminal	3,0	2,0
Valoración global de las terminales	3,0	3,0
Valoración sobre 5		

- La calificación de las terminales públicas y privadas es en general claramente mejorable, siendo el servicio insatisfactorio, en el caso de la flexibilidad horaria en las terminales privadas y en el caso de la relación con el interlocutor de la terminal, para las públicas.



## 4. TRANSPORTE INTERNACIONAL FERROVIARIO DE COMPONENTES

### 4.1 Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	TRANSFESA	RENFE	MEDIA POND.
Cumplimiento de los plazos / horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al operador	3,6	2,1	2,7
Trato de las mercancías (en el caso de intervenir en la carga y descarga de las mercancías)	4,0	3,9	3,9
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso)	2,5	2,1	2,2
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	3,0	1,9	2,4
Seguimiento de la información de la situación de trenes en ruta	3,9	1,9	2,8
Proceso de cobros y pagos (exactitud, rapidez, eficacia) en caso de no hacer uso de la autofacturación	4,3	2,1	2,6
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual	4,1	3,0	3,5
Información y comunicación en general (información escrita, no escrita, pág. Web y en general toda aquella información no incluida en los dos puntos anteriores)	2,5	1,9	2,1
Valoración sobre 5			

- Con carácter general, TRANSFESA presenta un mejor resultado en su valoración para el transporte internacional de mercancías. En cualquier caso, se señalan algunos puntos a mejorar, como es el estado del material móvil y la información que facilita la empresa.
- En el caso de RENFE, la calificación es algo peor señalándose como insatisfactorios aspectos importantes como el seguimiento de los trenes en ruta o la capacidad de reacción ante cambios de volumen, por lo tanto, se señala cierta falta de flexibilidad.



- La puntualidad de los trenes que transportan piezas resulta fundamental para el funcionamiento de la fábrica cuyo sistema de aprovisionamiento es JIT. Es por ello, que la exigencia de puntualidad en este caso sea superior a la de distribución de vehículos. Sin embargo, ninguno de los dos operadores obtiene una calificación alta, aunque TRANSFESA se sitúa con mejor puntuación, señalándose como mejorable en el caso de RENFE.

#### 4.2. Relación calidad/precio

	TRANSFESA	RENFE	MEDIA PONDERADA
Adecuación de la relación calidad-precio	3,6	2,1	2,7
Valoración sobre 5			

- La relación calidad/precio se valora como buena para el caso de TRANSFESA mientras que resulta mejorable para RENFE. La calidad en el transporte de piezas viene especialmente condicionada por la mayor o menor fiabilidad de los tráficos.

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

	TRANSFESA	RENFE	MEDIA PONDERADA
Seguridad frente a robos y deterioros en la mercancía	4,5	3,0	3,6
Valoración sobre 5			

- A juicio de los fabricantes, TRANSFESA, da un buen servicio en lo que se refiere al deterioro y robo de la mercancía durante el transporte. En el caso de RENFE la calificación es menos favorable.



## **CONCLUSIONES: Valoración de la logística ferroviaria**

- En el año 2009, los fabricantes de vehículos han transportado 465 mil vehículos por ferrocarril, tanto para exportación como distribución nacional, lo que supone un total de 2.733 trenes. Para el aprovisionamiento de las fábricas se han utilizado un total de 1.912 trenes.
- Los fabricantes señalan como los puntos más críticos del transporte ferroviario su fiabilidad, capacidad de respuesta ante cambios de volumen y cumplimiento de plazos. Aunque se ha detectado un cierto avance, siguen existiendo puntos de mejora en estos aspectos.
- Vuelve a ponerse de manifiesto, la necesidad de una liberalización ferroviaria efectiva 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.
- La menor puntualidad de los trenes en los tráficos internacionales ha venido fundamentalmente condicionada por el elevado número de días de huelga de los ferrocarriles franceses, lo que ha podido afectar a la peor calificación obtenida para los servicios prestados en 2009. Todo ello, ha incidido en el aumento de coste en el transporte para los fabricantes.
- Se debe seguir avanzando hacia una mejor relación calidad/precio del servicio prestado que permita una mayor utilización de este modo de transporte ya que sigue habiendo un potencial importante de incremento.
- Se pone de manifiesto que hay escasez de vagones, adecuados a las dimensiones de los vehículos que actualmente se están fabricando en España, lo que dificulta la utilización del transporte ferroviario para el transporte de vehículos.





## **CONCLUSIONES: Valoración de la logística ferroviaria (Cont.)**

- Los fabricantes siguen señalando a las terminales privadas como aquellas que dan un mejor servicio frente a las públicas, dada la mayor flexibilidad que presentan las primeras.
- Se destaca la necesidad de una mayor flexibilidad de los operadores para adaptarse al cambio de volúmenes tanto de piezas como de vehículos. A este respecto es importante también que la empresa ferroviaria y el ADIF faciliten dicha flexibilidad como partícipes en el transporte.
- Uno de los puntos fundamentales es el acondicionamiento de la infraestructura para conseguir trenes de 750 m. El incremento de eficiencia, supondría un ahorro de costes estimativo del 35% sobre los trenes habituales de 450 m.
- También es necesaria la adecuación de la infraestructura para mercancías en los alrededores de las grandes ciudades y los accesos a los puertos, todo ello recogido en el Plan de Impulso del Transporte Ferroviario de Mercancías recientemente hecho público por el Ministerio de Fomento. En cualquier caso, es necesario que muchas de estas adecuaciones se realicen a corto plazo ya que son determinantes para la utilización del transporte ferroviario.
- La gestión de las infraestructuras debe permitir una mayor fluidez del tráfico de mercancías ya que está fuertemente condicionada por el tráfico de pasajeros, produciendo retrasos no justificados o incluso no permitiendo su uso al ser la oferta de horarios incompatible con las necesidades del fabricante.