

VALORACIÓN DE LA LOGÍSTICA FERROVIARIA



anfacs

Informe 2009
1ª Edición



Introducción

Los fabricantes de automóviles utilizan el ferrocarril para el transporte, tanto de piezas como de vehículos. En ambos casos, es muy significativo su uso ya que en el año 2008 se formaron un total de 5.611 trenes, lo que supone cerca de 597 mil vehículos y 2.099 trenes para piezas.

Número de trenes en el año 2008

	Transfesa	Pecovasa	LTF	Renfe		
Vehículos nacional	▶ 1.678	▶ 540	▶ 243	▶ --	2.461	3.512
Vehículos internacional	▶ 823	▶ 228	▶ --	▶ --	1.051	
Componentes nacional	▶ --	▶ --	▶ --	▶ 255	255	2.099
Componentes internacional	▶ 1.384	▶ --	▶ --	▶ 460	1.844	

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

A lo largo de los meses de junio y julio se ha realizado un cuestionario a los fabricantes de automóviles para conocer su nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos por los operadores ferroviarios.

Para poder entender mejor los resultados del cuestionario debe puntualizarse que todavía no hay total liberalización del transporte ferroviario. Aunque la legislación permite el acceso de otros operadores al mercado, aparte de RENFE, los requisitos exigidos y los trámites necesarios, hacen que el proceso de acceso al mercado ferroviario sea muy lento y, por lo tanto, no se ha producido de forma generalizada hasta el momento. Es por ello, que al fabricante que contrata con un operador logístico, le resulta difícil, en algunos casos, saber quién tiene la responsabilidad de una falta de cumplimiento en el servicio, si el propio operador que organiza el transporte o la empresa ferroviaria que lo realiza, que actualmente es RENFE. En este caso y como parece lógico, los fabricantes han valorado únicamente el servicio de los operadores ferroviarios que son con los que contratan el transporte, de ahí que RENFE no aparezca valorada para el transporte de vehículos.

Sin embargo, y salvando estas dificultades, el análisis permite conocer cuales son los aspectos de máxima importancia para el fabricante de vehículos en el tráfico ferroviario y cuál es su percepción según el servicio que da cada uno de los operadores con los que trabajan.



En particular, deben destacarse como los aspectos de mayor importancia en el transporte ferroviario los siguientes:

- El cumplimiento de los plazos en los horarios de llegada y salida de las mercancías.
- El trato a las mercancías.
- Capacidad de reacción del operador logístico en el supuesto de aumento o disminución del volumen a transportar.

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 importantes.

Síntesis de valoraciones

	Vehículo		Componentes	
	Nacional	Internacional	Nacional	Internacional
Transfesa	3,4	2,8	--	2,5
Pecovasa	3,8	3,0	--	--
LTF	3,2	--	--	--
RENFE	--	--	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

Las valoraciones generales obtenidas por los operadores logísticos ferroviarios son en general bajas, considerándose que se está dispensando un servicio a los fabricantes que es claramente mejorable.

Tan sólo se obtiene una valoración relativamente buena para RENFE en el transporte de piezas. Este es el único transporte valorado para RENFE ya que es en el único que actúa como operador directo con el fabricante.



1. TRANSPORTE NACIONAL FERROVIARIO DE VEHÍCULOS

1.1. Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	TRANSFESA	PECOVASA	LTF	MEDIA POND.
Cumplimiento de los plazos / horarios de llegada/salida de trenes	3,8	4,3	4,0	3,9
Trato de las mercancías (en el caso de intervenir en la carga y descarga de las mercancías)	4,2	4,5	4,0	4,2
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso)	3,0	3,7	3,5	3,2
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	2,8	3,0	2,5	2,8
Seguimiento de la información de la situación de trenes en ruta	3,6	3,8	3,2	3,6
Proceso de cobros y pagos (exactitud, rapidez, eficacia)	3,4	3,5	3,2	3,4
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual	4,2	3,8	3,6	4,1
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	3,0	3,0	3,0

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 cumplimiento de plazos** todas las valoraciones están por encima del 3. Debe destacarse a PECOVASA como la empresa con mejor puntuación en este sentido, con cierta diferencia respecto al resto.

La valoración media para el **trato dispensado a los vehículos** es superior a 4 por lo que se considera, en general, bueno. Destaca la puntuación de PECOVASA con un 4,5.

En cuanto al **estado y mantenimiento del material móvil** la puntuación es algo más baja, poniendo de manifiesto cierta preocupación al respecto. Los fabricantes consideran que la empresa LTF y PECOVASA serían las que



mantendrían mejor material móvil, mientras que TRANSFESA, tendría la peor puntuación a este respecto dada la antigüedad del material rodante.

Los fabricantes de automóviles consideran que todos los operadores ferroviarios estarían teniendo dificultades para acomodarse a los **cambios de los volúmenes**, faltando cierta flexibilidad y fiabilidad en este aspecto.

Respecto a las facilidades que ofrecen los operadores ferroviarios para poder conocer la **situación de los trenes en ruta**, la puntuación también es mejorable. Tan sólo PECOVASA se sitúa en el nivel de valoración cercano a aceptable, mientras que las demás estarían por debajo.

El proceso de **cobros y pagos** también se considera mejorable al obtener una puntuación por debajo de 4. El mejor valorado ha sido PECOVASA y el peor LTF.

Se valora positivamente las facilidades ofrecidas para que los **fabricantes tengan un contacto en la empresa al que poder acudir para resolver sus incidencias**. En general, es positiva la atención recibida y la eficacia de dicho interlocutor habitual, destacándose TRANSFESA por delante de sus competidores. En cualquier caso, la percepción es que sería deseable mejorar la información disponible y la comunicación con los operadores ferroviarios.

1.2. Evolución del cumplimiento del operador en determinados aspectos

	TRANSFESA	PECOVASA	LTF	MEDIA PONDERADA
Cumplimiento de los plazos / horarios de llegada/salida de trenes	2,2	2,3	2,4	2,2
Trato de las mercancías (en el caso de intervenir en la carga y descarga de las mercancías)	2,0	2,3	2,2	2,1
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso)	1,5	1,7	2,0	1,6
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	1,8	2,3	2,0	1,9
Proceso de cobros y pagos (exactitud, rapidez, eficacia)	2,0	2,0	2,0	2,0
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual	2,2	2,0	2,2	2,2

Valoración sobre 3

	Valoración de la evolución
≤ 1	Ha empeorado
> 1 - ≤ 2	Permanece igual
> 2 - ≤ 3	Ha mejorado



En general, no se percibe por parte de los fabricantes una evolución favorable ni positiva de los aspectos valorados anteriormente, al permanecer igual o incluso peor en algunas áreas, como es el caso de la capacidad de reacción y el estado del material rodante.

La valoración señala, que **TRANSFESA** presenta una insuficiente evolución en la mayor parte de los aspectos señalados. En particular, se considera que ha habido un empeoramiento a lo largo del último año en el estado y mantenimiento del material móvil y en la capacidad de respuesta ante cambios en el volumen. Tan sólo se apunta cierta mejoría en el cumplimiento de plazos y en las facilidades para contactar con un interlocutor de la empresa, así como en su eficacia.

Según la valoración para **PECOVASA**, los fabricantes consideran que ha habido una cierta mejoría en relación con el cumplimiento de plazos, el trato a las mercancías y la capacidad de reacción, todos ellos aspectos considerados importantes para los fabricantes. Como punto negativo destacar que los fabricantes consideran que el estado del material móvil de PECOVASA no ha mejorado en los últimos años, a pesar de que, en el punto anterior, se le dió una valoración más favorable que al resto de empresas.

LTF presenta la mejor calificación en cuanto a evolución en el cumplimiento de los plazos y horarios establecidos para la salida y llegada de los trenes. También destacar un cierto progreso en el trato a las mercancías y la atención e información con la empresa.

1.3. Plazos de entrega específicos

% del Número de empresas que tienen plazos de entrega y su cumplimiento

	Tienen plazos de entrega		Cumplen los plazos de entrega	
	SI	NO	SI	NO
TRANSFESA	80%	20%	75%	25%
PECOVASA	75%	25%	67%	33%
LTF	80%	20%	25%	75%

Tras los resultados del cuestionario puede concluirse que está bastante generalizado el que se incluyan en los contratos los plazos de entrega. Sin embargo, el cumplimiento de los plazos no está asegurado para todos los fabricantes tal y como se refleja en el cuadro.

Dada la importancia de la puntualidad para los fabricantes, entienden que es necesario contemplar en sus relaciones con los operadores, compromisos de calidad, con penalizaciones en casos de incumplimiento.

La liberalización ferroviaria permitiría que cada operador fuera plenamente responsable de su transporte y del cumplimiento de los plazos, facilitando así las acciones a seguir por parte del fabricante.



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.	2,8
---	-----

Valoración sobre 5

Los fabricantes, con una puntuación de 2,8 consideran que ADIF no ofrece el servicio esperado respecto al cumplimiento de horarios, lo que produce retrasos significativos que no son imputables al operador. Este sería, por lo tanto, un punto de mejora en el transporte ferroviario.

1.5. Relación calidad/precio

Respecto a la pregunta sobre la **relación calidad/precio** en los servicios ofrecidos por las distintas empresas ferroviarias, cabría destacar que para todas ellas se considera que **es mejorable en muchos aspectos**.

Este es, precisamente, uno de los motivos por los que se han dejado de hacer tráficos por ferrocarril para grandes volúmenes, ya que de momento, sigue siendo la carretera en algunos trayectos, más competitiva y flexible.

Según los fabricantes la evolución de la relación calidad/precio no ha mejorado y consideran que en este aspecto no se han producido variaciones en ninguno de los operadores ferroviarios. Incluso la experiencia pone de manifiesto un relativo empeoramiento.

1.6. Seguridad frente a robos y deterioros

	TRANSFESA	PECOVASA	LTF	MEDIA PONDERADA
Seguridad frente a robos y deterioros en la mercancía	3,6	3,8	3,0	3,6
Valoración sobre 5				

Respecto a los medios para conseguir la máxima **seguridad frente a robos y deterioros de vehículos** en el transcurso del transporte, PecoVasa es el que obtiene mejor puntuación considerándose adecuados los medios disponibles, mientras que LTF, con la peor puntuación, indica que la situación no es del todo satisfactoria para los fabricantes.

1.7. Puntuación global a los operadores ferroviarios

	TRANSFESA	PECOVASA	LTF	MEDIA PONDERADA
Valoración global	3,4	3,8	3,2	3,5
Valoración sobre 5				



Teniendo en cuenta todos los aspectos anteriores, así como otros, no detallados en este informe y que el fabricante considera de interés, se ha realizado una valoración global para cada empresa ferroviaria.

La puntuación obtenida pone de manifiesto que todas ellas estarían ofreciendo unos servicios calificados como “regulares” y por lo tanto mejorables.

1.8. Terminales privadas y públicas

Aspectos a tener en cuenta.	Terminales privadas	Terminales públicas
Cumplimiento de los plazos	4,3	3,3
Trato de las mercancías	4,3	3,0
Flexibilidad horaria	4,0	2,3
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor en la terminal	4,3	3,3
Valoración global de las terminales	4,0	2,6

Valoración sobre 5

En el caso de las **terminales privadas**, la calificación obtenida para todos los aspectos recogidos indica que el servicio es bueno, tanto en plazos, como en el trato a la mercancía y la flexibilidad horaria. La valoración global ha sido de 4, lo que puede considerarse como buena.

Sin embargo, la calificación es claramente inferior en el caso de las **terminales públicas** que cuentan con menor flexibilidad horaria y tienen algunas dificultades para el cumplimiento de los plazos, tal y como se deduce de la valoración general obtenida de un 2,6.



2 TRANSPORTE INTERNACIONAL FERROVIARIO DE VEHÍCULOS

2.1 Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	TRANSFESA	PECOVASA	MEDIA PONDERADA
Cumplimiento de los plazos / horarios de llegada/salida de trenes	3,5	3,0	3,4
Trato de las mercancías (en el caso de intervenir en la carga y descarga de las mercancías)	3,8	3,0	3,6
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso)	3,3	4,0	3,5
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	2,8	2,0	2,6
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	3,0	3,0	3,0
Proceso de cobros y pagos (exactitud, rapidez, eficacia)	3,3	4,0	3,5
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual	4,8	5,0	4,8
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	3,0	3,0

Valoración sobre 5

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

El transporte internacional presenta una valoración peor que la distribución dentro de la península para el caso del cumplimiento de los plazos, el trato a las mercancías y la información disponible sobre la situación de la mercancía a lo largo de su recorrido. Todas ellas relacionadas con los cambios de eje o transbordo de mercancías en frontera y la interconexión con el ferrocarril francés. Destacan en este caso una necesaria mejor coordinación y flexibilidad en las zonas de conexión con el ancho de vía internacional.

Por el lado positivo, los fabricantes encuentran muy satisfactorio la facilidad para el contacto con los interlocutores de las empresas operadoras y la atención recibida, a pesar de que consideran mejorable la información recibida sobre cada operación.



2.2. Plazos de entrega específicos

% del Número de empresas que tienen plazos de entrega y su cumplimiento

	Tienen plazos de entrega		Cumplen los plazos de entrega	
	SI	NO	SI	NO
TRANSFESA	100%	0%	50%	50%
PECOVASA	100%	0%	0%	100%

Sigue existiendo una gran incertidumbre en el cumplimiento de los plazos de entrega estipulados en el contrato. Los fabricantes señalan esta falta de cumplimiento de los horarios de trenes grafiados como un problema importante. Por otra parte se resalta que el incumplimiento del plazo y su alta dispersión, dificulta que el fabricante pueda establecer plazos de entrega realistas a los clientes finales, restando competitividad a la marca.

El mayor o menor nivel de cumplimiento de los plazos establecidos están ligados, en general, al tipo de trayecto, siendo precisamente los internacionales los de mayores dificultades.

2.3. Relación calidad/precio

	TRANSFESA	PECOVASA	Media ponderada
Adecuación de la relación calidad-precio	1,7	3,0	2,0
Valoración sobre 5			

La imposibilidad de disponer de trenes con longitud superior a 450 m supone una gran ineficiencia que repercute sobre la relación calidad/precio del servicio, al tener que hacer dos composiciones de trenes para completar un tren internacional.

Por otro lado, debe destacarse que en los trayectos internacionales la relación calidad/precio está condicionada por la existencia de trenes en vacío, que dificultan la obtención de un buen precio.

También se señala la pérdida de tráfico, que hasta hace poco, se hacían en ferrocarril y que como consecuencia de la falta de competitividad se han transferido a la carretera.

2.4. Puntuación global a los operadores ferroviarios

	TRANSFESA	PECOVASA	Media ponderada
Valoración global	2,8	3,0	2,8
Valoración sobre 5			

La puntuación global de los operadores ferroviarios que realizan tráfico internacional de vehículos, es muy inferior a la obtenida en los tráfico nacionales, no llegando de media a un 3, definido como regular.



3. TRANSPORTE NACIONAL FERROVIARIO DE COMPONENTES

En lo que se refiere al transporte ferroviario de **componentes**, los fabricantes destacan como aspectos fundamentales los siguientes:

- El cumplimiento de los plazos en los horarios de llegada y salida de las mercancías.
- El estado y mantenimiento del material móvil.
- La exactitud, rapidez y eficacia en el proceso de cobros y pagos.
- Las facilidades para el seguimiento de las mercancías una vez en ruta.

En cualquier caso, también son relevantes otros aspectos como la capacidad de reacción ante aumentos de volumen y en general un favorable canal de comunicación con el cliente.

3.1. Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	RENFE
Cumplimiento de los plazos / horarios de llegada/salida de trenes	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)	3,0
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	4,0
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	4,0
Proceso de cobros y pagos (exactitud, rapidez, eficacia)	3,0
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)	5,0

Valoración sobre 5

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



RENFE obtiene una buena valoración en general. Se destaca el cumplimiento de plazos, la capacidad de reacción y la facilidad de obtención de información para el seguimiento de los trenes en ruta y la atención y eficacia del interlocutor con la empresa.

3.2. Evolución del cumplimiento del operador en determinados aspectos

	RENFE
Cumplimiento de los plazos / horarios de llegada/salida de trenes	3,0
Trato de las mercancías (en el caso de intervenir en la carga y descarga de las mercancías)	2,0
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	3,0
Proceso de cobros y pagos (exactitud, rapidez, eficacia)	2,0
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual	3,0

Valoración sobre 3

	Valoración de la evolución
≤ 1	Ha empeorado
> 1 - ≤ 2	Permanece igual
> 2 - ≤ 3	Ha mejorado

Se destaca la mejora producida en el cumplimiento de plazos y la capacidad de reacción, así como la agilidad para mantener contacto con RENFE para la resolución de incidencias sobre los tráficos.

3.3. Plazos de entrega específicos y relación calidad/precio

En el caso del transporte ferroviario de piezas, RENFE tiene establecidos en sus contratos plazos de entrega específicos que en general se cumplen.

En cuanto a la relación calidad/precio, se pone de manifiesto que para este tráfico es buena, obteniendo una puntuación de 4. En cualquier caso, se destacan algunos casos específicos en los que las rutas habilitadas no son las más adecuadas como consecuencia de la falta de infraestructuras. La adecuación de estas, proporcionaría ahorros de costes y de tiempos de tránsito.



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.	3,0
---	-----

Valoración sobre 5

Para el caso del transporte de mercancías, los fabricantes no consideran que la gestión de ADIF sea uno de los principales problemas en el cumplimiento de los horarios de llegada y salida de trenes de mercancías.

3.5. Seguridad frente a robos y deterioros

La valoración sobre los aspectos de seguridad de los tráficos de mercancías que aprovisionan las fábricas es relativamente buena.

3.6. Puntuación global del operador ferroviario

	RENFE
Valoración global	4,0
Valoración sobre 5	

Como en el caso del transporte de vehículos, se ha solicitado a los fabricantes que se valore de forma global el servicio prestado por el operador ferroviario que realiza el transporte de mercancías en el interior de España.

Teniendo en cuenta todos los aspectos anteriores, así como otros, no detallados y que el fabricante considera de interés, la puntuación resultante es que el transporte realizado por RENFE es bueno.

3.7. Terminales privadas y públicas

<i>Aspectos a tener en cuenta.</i>	Terminales privadas	Terminales públicas
Cumplimiento de los plazos	n.d.	3,0
Trato de las mercancías	n.d.	n.d.
Flexibilidad horaria	n.d.	3,0
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor en la terminal	n.d.	3,0
Valoración global de las terminales	n.d.	3,0

Valoración sobre 5

Para el caso del transporte de piezas sólo se valoran las terminales públicas al no utilizar terminales privadas para esta mercancía. En general, se consideran mejorables todos los aspectos valorados.



4. TRANSPORTE INTERNACIONAL FERROVIARIO DE COMPONENTES

4.1 Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	RENFE	TRANSFESA	Media ponderada
Cumplimiento de los plazos / horarios de llegada/salida de trenes	4,0	2,5	2,9
Trato de las mercancías (en el caso de intervenir en la carga y descarga de las mercancías)		4,0	4,0
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso)	4,0	2,5	2,9
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	3,0	1,0	1,5
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	4,0	3,5	3,6
Proceso de cobros y pagos (exactitud, rapidez, eficacia)	3,0	5,0	4,5
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual	4,0	4,0	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	3,0	3,2

Valoración sobre 5

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

La valoración es buena en relación con el trato a las mercancías, el servicio de atención al cliente y la agilidad en el proceso de cobros y pagos. Sin embargo, se señala como mala la capacidad de reacción ante cambios en los volúmenes a transportar, algo que debe ser mejorado de forma especial por Transfesa.

4.2. Plazos de entrega específicos

% del Número de empresas que tienen plazos de entrega y su cumplimiento

	Tienen plazos de entrega		Cumplen los plazos de entrega	
	SI	NO	SI	NO
RENFE	100%	0%	100%	0%
TRANSFESA	100%	0%	0%	100%

En el caso del transporte internacional de piezas existen plazos preestablecidos de entrega para todos los contratos de ambos operadores, de



los cuales sólo se cumplen los realizados por RENFE, pero no se respetan en el caso de los tráficos operados por TRANSFESA, solicitando así los fabricantes una mayor agilidad para hacer frente a las incidencias del tránsito.

4.3. Relación calidad/precio

	RENFE	TRANSFESA	Media ponderada
Adecuación de la relación calidad-precio	4,0	3,0	3,2
Valoración sobre 5			

La relación calidad/precio se valora como buena para el caso de RENFE mientras que resulta mejorable para TRANSFESA. Se pone de manifiesto que esta queda en gran parte determinada por el incumplimiento de los plazos de entrega, ya que cualquier incidencia provoca retrasos mínimos de 24 horas. En el caso de piezas, cuyo aprovisionamiento es “just-in-time”, estos incumplimientos suponen unos extracostes muy elevados.

4.4. Puntuación global a los operadores ferroviarios

	RENFE	TRANSFESA	Media ponderada
Valoración global	4,0	2,5	2,9
Valoración sobre 5			

Se destacan sensibles diferencias entre los dos operadores que realizan transporte internacional de mercancías, con una buena puntuación para RENFE y señalando aspectos de mejora para TRANSFESA.

Esta diferencia, se explica por el tipo de tráfico que se está valorando para RENFE, el cual está integrado en una red internacional específica para el transporte de componentes del automóvil de una marca concreta, que cubre recorridos de fábrica a fábrica en el centro de Europa, con conexión con España y que está coordinada por la empresa matriz del fabricantes español. Este tipo de redes con prioridad en todos los países que recorren y la buena coordinación entre operadores logísticos, dan un resultado satisfactorio.



CONCLUSIONES: Valoración de la logística ferroviaria

- La encuesta pone de manifiesto la preocupación de los fabricantes, en cuanto a temas tan importantes como fiabilidad, adaptación a las variaciones de volumen y cumplimiento de plazos.
- La relación calidad/precio actual en el transporte ferroviario ha provocado que en el último año se desvíen tráficos de grandes volúmenes hacia la carretera, ya que el diferencial de precio respecto al ferrocarril todavía compensa, por la alta fiabilidad y flexibilidad de la carretera.
- Los fabricantes consideran que para avanzar hacia un mejor servicio sería muy conveniente la inclusión de penalizaciones en el caso de incumplimiento de los contratos con los transportes ferroviarios, algo que es común en los contratos de otros modos de transporte como la carretera.
- La imposibilidad de disponer de trenes con longitudes superiores a 450 metros fomenta ineficiencias en el transporte internacional.
- El trayecto internacional también se ve afectado por la diferencia de ancho de vía, que provoca retrasos en los tiempos de tránsito y costes adicionales que se ven agravados por la conflictividad en la empresa ferroviaria francesa.
- Es necesaria una verdadera liberalización, ya que esto clarificará el mercado y permitirá que el cliente conozca los motivos de la ineficiencia y sus responsables.
- Se señala la necesidad de un parque de vagones más moderno. Este particular incide especialmente en el transporte de los vehículos, incrementando los daños.
- Las terminales privadas dan, a juicio de los fabricantes, un mejor servicio que las públicas. La mayor flexibilidad horaria es determinante para la diferencia de valoración entre ambas.



CONCLUSIONES: Valoración de la logística ferroviaria (Cont.)

- En particular, para el transporte de piezas, la encuesta pone de manifiesto que los operadores ferroviarios dan un servicio relativamente aceptable. El hecho de que se trate de un tipo de transporte sensible obliga a que haya un nivel mínimo de fiabilidad en el servicio para que éste sea posible. Sin embargo, debe todavía mejorarse en algunos aspectos fundamentales como son el cumplimiento de horarios pactados o la agilidad para la resolución de incidencias en el tránsito, dando soluciones alternativas ante imprevistos.
- Debe señalarse que actualmente se está realizando un volumen importante de tráfico de componentes por ferrocarril, a pesar de las dificultades comentadas. Esto apunta a que este tipo de tráfico podría aumentar si se consiguiese una mejora clara de la fiabilidad del servicio.