

VALORACIÓN DE LA LOGÍSTICA DE VEHÍCULOS POR CARRETERA



INFORME 2012
4ª EDICIÓN

Junio 2013

INTRODUCCIÓN, METODOLOGÍA Y DATOS GENERALES

Por cuarto año consecutivo ANFAC presenta 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 han sido elaborados a partir de un cuestionario contestado por 10 de las empresas que forman los 9 grupos fabricantes de vehículos establecidos en España, además de TOYOTA, que se incorpora por primera vez, refiriéndose al servicio recibido en el año 2012. La valoración incluye el servicio utilizado para distribuir los vehículos producidos en 11 de las fábricas situadas en territorio español y para abastecer el mercado nacional de importación de las marcas participantes en el estudio.

Los cuestionarios se enviaron a las empresas participantes en febrero de 2013. La obtención de resultados, su análisis y valoración tuvo lugar en los meses de abril y mayo.

Como en años anteriores, en esta valoración se han incluido sólo aquellos transportistas que dan servicio a tres o más de las empresas asociadas a ANFAC, garantizando que existe una experimentada relación contractual con los transportistas evaluados y una masa crítica suficiente para poder realizar una valoración.

Tampoco se valoran en este informe los transportes JiT y *shuttle*, al tratarse de servicios de muy corto recorrido y muy específicos para cada fabricante.

Las preguntas realizadas en los cuestionarios son literalmente las recogidas en los correspondientes epígrafes del informe. La estructura de los cuestionarios está diseñada para abordar cinco aspectos básicos sobre el transporte de vehículos por carretera, sobre los cuales se solicita a las empresas participantes 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 (medio ambiente, formación, estado de la flota, etc.)

Relación de participantes en los cuestionarios de Valoración Logística del Transporte por Carretera 2012

CHEVROLET

FORD ESPAÑA

GENERAL MOTORS ESPAÑA

MERCEDES-BENZ ESPAÑA

NISSAN MOTOR IBÉRICA

PEUGEOT CITROËN AUTOMÓVILES ESPAÑA

RENAULT ESPAÑA

SEAT

TOYOTA

VOLKSWAGEN AUDI ESPAÑA

VOLKSWAGEN NAVARRA

Volúmenes transportados

Durante el año 2012 las empresas analizadas han transportado cerca de **725.000 vehículos en la distribución nacional**, tanto de importación como de exportación, y aproximadamente **638.000 con origen o destino en los mercados europeos**. Esto ha supuesto la utilización de más de 85.200 y 75.100 camiones respectivamente para distribución nacional e internacional.

Descartando los transportistas que han trabajado con menos de 3 de las empresas participantes en el estudio, que representan un 1,0% del total en transporte nacional y un 8,1% en el internacional, los volúmenes valorados en el presente informe son:

• Transporte nacional:	717.700 vehículos	84.400 camiones
• Transporte internacional:	586.800 vehículos	69.000 camiones
• Total:	1.304.500 vehículos	153.400 camiones

Estas cifras suponen un descenso del 31,9% respecto del volumen transportado en 2011 en el apartado nacional y un 28,1% menos en el transporte internacional (-30,2% en total)¹.

Empresas de transporte analizadas

En 2012 se han considerado en la valoración del **transporte nacional** un total de 7 empresas transportistas (una menos que en 2011), que son las que han prestado servicios a 3 o más fabricantes² en España:

BERGÉ CAPSA CAT SETRAM SINTAX TOQUERO TRADISA

En cuanto al **transporte internacional**, la valoración 2012 incluye las 11 empresas que han prestado servicios a 3 o más fabricantes (6 menos que en 2011):

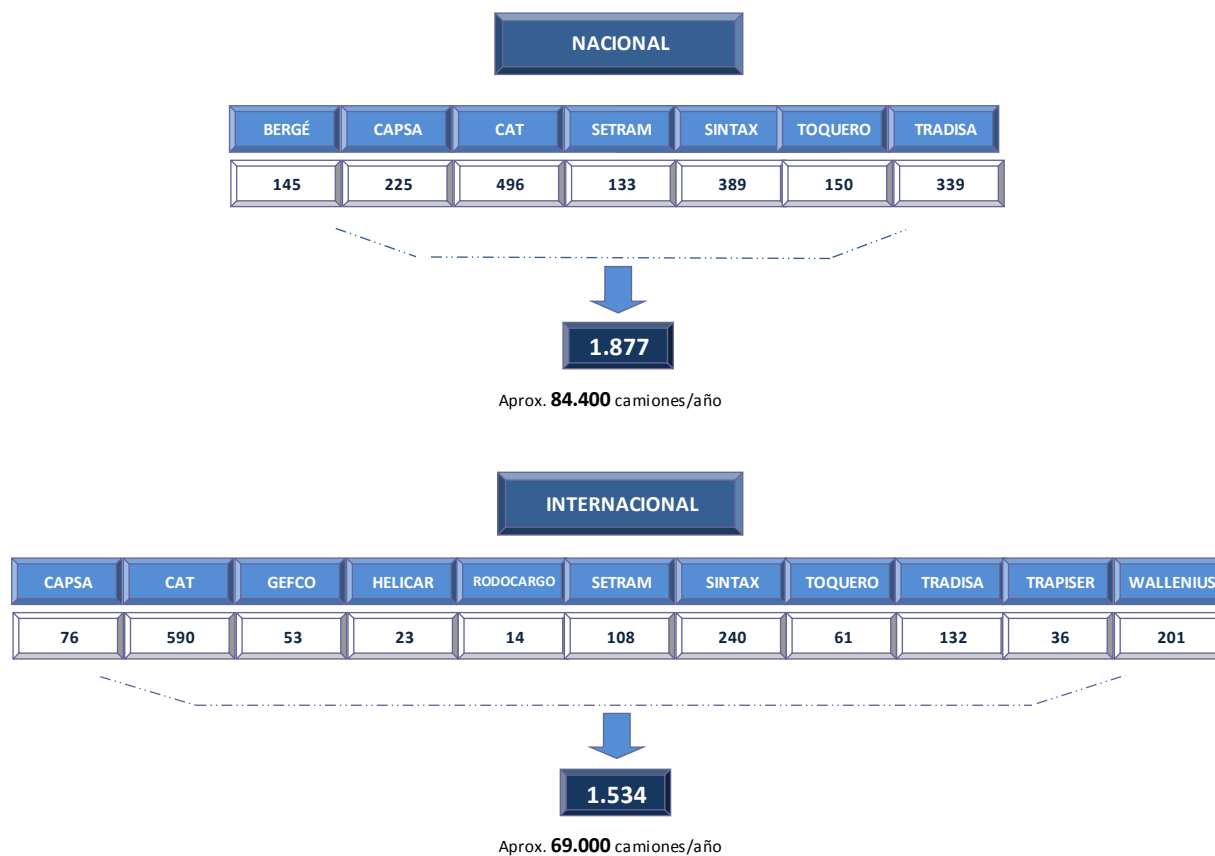
CAPSA CAT GEFCO HELICAR RODOCARGO SETRAM
SINTAX TOQUERO TRADISA TRAPISER WALLENUS

La importante caída en el volumen de vehículos transportados por carretera ha favorecido una cierta concentración de los servicios de transporte hacia los grandes operadores, como se aprecia en el descenso en el número de empresas analizadas en este informe.

¹ Esta comparativa 2011-2012 se ha realizado con criterios homogéneos, es decir, considerando el mismo número de fabricantes en ambos años.

² En adelante, entiéndase como "fabricantes" a las empresas asociadas a ANFAC que han participado en el estudio.

Número de camiones/semana de los transportistas incluidos en la valoración 2012



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

RESULTADOS GLOBALES

Principales aspectos positivos

- **Con carácter general**, tanto para el transporte nacional como para el internacional, los fabricantes consideran aceptable la calidad de los transportistas de vehículos, con una valoración similar a la del año anterior. Se ha podido constatar la mejor valoración obtenida por las empresas transportistas de mayor volumen.
- **En el transporte nacional** la valoración ha mejorado ligeramente, debido al buen resultado de los grandes transportistas. Los aspectos que señalan los fabricantes como positivos y en los que se ha incrementado la valoración, salvo alguna excepción, son los siguientes:
 - Puntualidad en tiempos de recogida y entrega de la carga: El índice obtenido ha mejorado respecto al del año anterior. Los menores volúmenes de carga han favorecido la mejora en este sentido, al haber una mayor disponibilidad de medios.
 - Control de calidad: Se señalan los programas de control de calidad establecidos por los transportistas en el proceso de transporte como un punto destacable que se ha reforzado con carácter general. El índice mejora una décima, debido a la buena valoración obtenida por las empresas históricamente dedicadas a este tipo de transporte, que cuentan con una experiencia adquirida.
 - Relación cliente-proveedor: La valoración es buena y similar a la del año anterior, destacándose la colaboración de las empresas transportistas y su compromiso con el cliente.
- En el **transporte internacional** el índice global resultante es igual al año anterior, destacándose la buena relación cliente-proveedor, la puntualidad en la recogida de la mercancía, la capacidad de reacción para adaptarse a los volúmenes a transportar, así como la correcta manipulación de la documentación necesaria para el transporte, de gran importancia en el transporte fuera de España.

Principales aspectos a mejorar

- Mantenimiento de la flota: Aunque no es extensible a todos los transportistas, sí es un punto común en muchos de ellos. Los fabricantes señalan la necesidad de concienciación de los transportistas en las incidencias que puede causar una flota mal cuidada sobre los vehículos a transportar.
- Formación: Este aspecto es recurrente y no sale mal valorado tanto para transporte nacional e internacional, pero sí se señala como uno de los aspectos fundamentales que no deben descuidarse, ya que permiten alcanzar estándares de calidad global. Los programas de formación deben ser continuos para garantizar que el servicio se realiza con los altos niveles de exigencia de los fabricantes.

- Proactividad por parte del transportista en varios aspectos. La valoración global no es mala, aunque es mejorable en lo que se refiere a la información enviada a los clientes sobre las incidencias en el transporte y su impacto sobre la hora de llegada. También se solicita una mayor proactividad en la búsqueda de mejoras en el transporte relacionadas con la combinación de entregas, eliminación de retornos en vacío, tiempos muertos u optimización de rutas que reduzcan los costes del transporte. Este aspecto es clave en una situación de gran desequilibrio entre exportaciones e importaciones.
- Compromiso de los transportistas con compensaciones si no se cumplen los plazos establecidos.

Síntesis de valoraciones (puntuaciones sobre 5)

TRANSPORTE NACIONAL DE VEHÍCULOS

	Media ponderada
CLIENTE - PROVEEDOR	3,7
RECOGIDA	4,1
TRANSPORTE	3,9
ENTREGA	3,8
OTROS	3,7
Promedio	3,9 ↑

TRANSPORTE INTERNACIONAL DE VEHÍCULOS

	Media ponderada
CLIENTE - PROVEEDOR	3,8
RECOGIDA	4,0
TRANSPORTE	3,7
ENTREGA	3,8
OTROS	3,8
Promedio	3,8 =

↓ ↑ Variación sobre la valoración 2011

Código de colores
del documento:

≤ 1	Muy insatisfactorio
> 1 - ≤ 2	Insatisfactorio
> 2 - ≤ 3	Mejorable

> 3 - ≤ 4	Suficiente
> 4 - ≤ 5	Satisfactorio

- Como resultado del análisis, los indicadores de satisfacción de calidad señalan que **a nivel nacional** el servicio ofrecido por las empresas transportistas en el último año ha experimentado cierta mejoría en su conjunto.
- Las calificaciones obtenidas en el **transporte internacional** de vehículos se han mantenido en los mismos niveles promedio que en 2011, equiparables a las obtenidas en el transporte nacional. No obstante, persisten las grandes diferencias entre las valoraciones de unos transportistas y otros.
- A continuación se muestran las tablas-resumen con los resultados obtenidos por áreas, detallándose posteriormente cada uno de los aspectos analizados.

1. TRANSPORTE NACIONAL DE VEHÍCULOS POR CARRETERA

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	3,9
Información que recibe sobre la gestión de sus pedidos haciendo uso de las tecnologías de comunicación adecuadas	3,7
Información proactiva sobre incidencias y sobre el impacto en la hora de llegada	2,9
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 problemas	3,6
Valoración del servicio integral de transporte, según contrato	3,9
Valoración general sobre la relación entre cliente y proveedor	3,7

- **Trato que recibe del personal de la empresa:** Todas las empresas obtienen una calificación elevada por encima del 4, lo que refleja que la relación transportista/fabricante es fluida.
- **Asesoramiento del proveedor sobre los servicios de transporte:** Las calificaciones son buenas en general, aunque sigue siendo un aspecto mejorable para algunas compañías.
- **Agilidad de respuesta comercial:** La agilidad es aceptable en promedio, pero se aprecian importantes diferencias entre transportistas.
- **Información que recibe de la gestión de sus pedidos (tecnologías de la información):** Calificaciones aceptables en general, que apuntan hacia una correcta implantación de sistemas eficientes para la gestión de pedidos.

- **Información proactiva sobre incidencias y sobre el impacto en la hora de llegada:** Es el apartado en el que peor calificación han recibido los transportistas dentro de las relaciones cliente-proveedor y en todo el cuestionario. Salvo alguna excepción, en general se requiere mayor proactividad y eficiencia por parte de los transportistas en la información sobre incidencias en el transporte.
- **Capacidad del transportista para identificar la situación exacta del material y facilitar la hora real de llegada en todo momento:** Este aspecto ofrece a los fabricantes mayores garantías en la trazabilidad de su mercancía. Algunas empresas ofrecen buen servicio en este aspecto, pero en otros casos sería necesario un mayor esfuerzo.
- **Capacidad de resolución de quejas y prevención de la repetición de problemas:** Buena valoración por los fabricantes en este sentido, con mejoras generalizadas en todos los transportistas.
- **Valoración del servicio integral del transporte, según contrato:** Percepción bastante positiva por los fabricantes.

1.2 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	4,3
Valoración general sobre la recogida de mercancía	4,1

- **Puntualidad en la recogida de la mercancía:** Aspecto muy bien valorado por los fabricantes, en el que, en términos generales, los transportistas han recibido mayor calificación que en 2011.
- **Inspección realizada por los conductores a la mercancía:** Se considera que los conductores están haciendo un buen trabajo a la hora de reconocer y detectar posibles errores de documentación en los vehículos, deterioros en los mismos, o faltas en general. Algunos transportistas han realizado importantes mejoras en el último año.

1.3 Valoración del transporte de la mercancía

	Media ponderada
Identificación proactiva de posibles mejoras	3,4
Nº y frecuencia rutas nacionales transportista que permitan asegurar correcta ejecución de tráfico asignados	3,6
Capacidad y disponibilidad de servicios y medios de transporte	3,9
Nivel de adaptación de las fluctuaciones de la demanda del cliente	3,9
Capacidad de reacción y flexibilidad: planificados e imprevistos	4,2
Correcta manipulación de 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	3,9

- **Identificación proactiva de posibles mejoras:** Recoge, entre otros aspectos, la organización de los transportes para combinar las entregas con las recogidas y evitar retornos en vacío, a media carga o tiempos muertos. Este tipo de mejoras se considera relevante dado el actual desequilibrio entre importaciones y exportaciones. Se ha constatado un cierto empeoramiento en la valoración global realizada por los fabricantes, con importantes diferencias entre las distintas empresas de transporte.
- **Disponibilidad de rutas que permitan asegurar la correcta ejecución de los tráfico asignados :** La puntuación global es aceptable, lo que apunta a que las empresas transportistas estarían obteniendo una relativa sinergia entre tráfico, con disponibilidad suficiente de rutas y frecuencias.
- **Capacidad y disponibilidad de servicios y medios de transporte:** Buena valoración en general, aunque inferior al año 2011.
- **Nivel de adaptación a las fluctuaciones de la demanda:** Este apartado valora si la empresa transportista pone en marcha con éxito determinadas actuaciones ante cambios en la demanda de servicios de transporte, tales como la ejecución de rutas alternativas, la puesta a disposición

del tipo de camión necesario en cada momento, la realización de consolidaciones sobre la marcha, etc. Las calificaciones son bastante positivas en general, con incrementos respecto de la valoración del año pasado.

- **Capacidad de reacción y flexibilidad ante situaciones planificadas o imprevistas:** En línea con la necesidad de máxima flexibilidad en el servicio de transporte, se analiza en este caso la agilidad para adaptarse a imprevistos, como huelgas, días festivos, factores meteorológicos y, en general, cualquier causa que afecte a la fluidez del transporte. Se han apuntado importantes mejoras en casi todas las empresas.
- **Correcta manipulación de la documentación y generación de la que es necesaria para el transporte (CMR, carta de porte, ADR, etc.):** Valoraciones buenas o muy buenas para el conjunto de transportistas, con mejoras respecto de 2011 en casi todos los casos.

1.4 Valoración de la entrega de la mercancía

	Media ponderada
Puntualidad en las entregas de mercancía	4,0
Compromiso de compensaciones por retrasos o incumplimiento de las entregas definidas en el contrato	3,2
Control de acondicionamiento, sujeción y manipulación, para evitar deterioros de la mercancía, durante las operaciones de carga, descarga y traslados	4,0
Calidad preventiva para eliminar los daños, faltas durante la manipulación y transporte	4,1
Valoración general sobre la entrega de la mercancía	3,8

- **Puntualidad en las entregas de la mercancía:** Los ajustados plazos de entrega requeridos por los fabricantes son para ellos un factor de competitividad de gran importancia en el mercado. Por tanto, la puntualidad en las entregas es un aspecto fundamental en el servicio de transporte, que en muchos casos es consecuencia del correcto o incorrecto funcionamiento de otros aspectos analizados a lo largo del cuestionario. Las valoraciones obtenidas por los

transportistas son, en términos generales, aceptables o muy buenas. La valoración promedio, sin embargo, ha disminuido ligeramente en relación con el año anterior.

- **Compromiso de compensaciones por retrasos e incumplimiento de las entregas definidas en los contratos:** Es uno de los apartados peor valorados de todo el cuestionario y, en ciertos casos, con retrocesos respecto de la anterior valoración. Se señalan como mejorables los compromisos ante retrasos por parte de varias empresas analizadas.
- **Control de acondicionamiento, sujeción y manipulación de los vehículos en las operaciones de carga y descarga:** Pregunta bien valorada, con mejoras prácticamente generalizadas en el último año. Algunos transportistas han aumentado sustancialmente su calificación respecto de la valoración anterior.
- **Calidad preventiva para eliminar los daños y faltas durante el transporte:** Aspecto muy bien valorado por los fabricantes, con una calificación satisfactoria en términos generales y mejoras significativas en algunos casos.

1.5 Valoración de otros aspectos de interés

	Media ponderada
Implantación de sistemas de gestión medioambiental	3,4
Formación del personal	3,7
Imagen de la empresa	3,8
Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad acorde a normas UNE-EN-ISO-9001	4,0
Estado y mantenimiento de la flota	3,4
Respuesta ante cualquier percance de la mercancía bajo su control	4,0

- **Implantación de sistemas de gestión medioambiental:** Se señalan importantes diferencias entre las calificaciones otorgadas por los fabricantes a las distintas empresas de transporte, con valoraciones muy mejorables en algunos casos.

- **Formación del personal:** Los indicadores presentan una situación aceptable para todas las empresas de transporte, lo que indica un cierto esfuerzo por su parte en formar a sus conductores sobre las particularidades del transporte de los diferentes tipos de vehículos y la manipulación de la carga.
- **Imagen de la empresa:** Todas presentan una imagen aceptable o buena para los fabricantes.
- **Implantación de un sistema de gestión de calidad:** Las empresas transportistas muestran un nivel aceptable en general.
- **Estado y mantenimiento de la flota:** El estado y adecuado mantenimiento de las flotas de camiones es un aspecto fundamental para la correcta prestación de los servicios de transporte, así como para minimizar posibles daños en la manipulación de los vehículos transportados. El resultado es aceptable en su conjunto, aunque con peor valoración que en 2011.
- **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 DE VEHÍCULOS POR CARRETERA

2.1 Valoración de las relaciones entre cliente y proveedor

	Media ponderada
Trato que recibe del personal de la empresa	4,7
Asesoramiento del proveedor sobre los servicios de transporte	3,6
Agilidad de respuesta comercial	3,7
Información que recibe sobre la gestión de sus pedidos haciendo uso de las tecnologías de comunicación adecuadas	3,5
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)	4,0
Capacidad de resolución de quejas y prevención de la repetición de problemas	3,7
Valoración del servicio integral de transporte, según contrato	3,8
Valoración general sobre la relación entre cliente y proveedor	3,8

- **Trato que recibe del personal de la empresa:** Se valora muy satisfactoriamente este apartado por parte de los fabricantes, con una ligera mejora respecto al año anterior. 7 de las 11 empresas analizadas presentan una valoración muy destacable.
- **Asesoramiento del proveedor sobre los servicios de transporte:** Calificaciones muy variables dependiendo de cada empresa, con algunas importantes mejoras en el último año.
- **Agilidad de respuesta comercial:** Empeoramiento en promedio para la mayoría de empresas de transporte, salvo algunas excepciones.
- **Información que recibe de la gestión de sus pedidos (tecnologías de comunicación):** No aparece ninguna valoración completamente satisfactoria. Además hay un número importante de empresas para las que se detectan necesidades de mejora.
- **Información proactiva sobre incidencias y sobre el impacto en la hora de llegada:** Es el apartado peor valorado por los fabricantes entre las relaciones cliente-proveedor. 5 empresas siguen mostrando aspectos claramente mejorables, aunque debe valorarse que las que recibieron puntuación insatisfactoria en 2011 han mejorado el último año.
- **Capacidad del transportista de identificar la situación exacta del material y facilitar la hora real de llegada en todo momento:** Aspecto bien valorado en promedio, aunque con importantes diferencias entre empresas. En varios casos la calificación ha empeorado respecto de la valoración anterior y se requieren mejoras en la información sobre trazabilidad de las mercancías.
- **Capacidad de resolución de quejas y prevención de la repetición de problemas:** Ninguna empresa de transporte obtiene una valoración satisfactoria, aunque en conjunto se ha mejorado respecto de 2011. Se siguen detectando necesidades de mejora en algunos casos.
- **Valoración del servicio integral del transporte, según contrato:** Los fabricantes consideran suficiente la cobertura integral del servicio de transporte, en línea con lo establecido en sus contratos, salvo alguna excepción.

2.2 Valoración de la recogida de la mercancía

	Media ponderada
Puntualidad en la recogida de la mercancía	3,7
Inspección realizada por los conductores a la mercancía para detectar posibles errores de documentación, faltas y deterioros	4,3
Valoración general sobre la recogida de la mercancía	4,0

- **Puntualidad en la recogida de la mercancía:** En este aspecto cabe señalar un empeoramiento en la valoración promedio respecto de 2011, con importantes diferencias entre unos transportistas y otros.
- **Inspección realizada por los conductores a la mercancía:** La valoración es muy buena en este apartado y en algunos casos se han producido mejoras muy significativas en el último año, con alguna excepción claramente mejorable.

2.3 Valoración del transporte de la mercancía

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

- **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. En general la puntuación indica un nivel aceptable.
- **Disponibilidad de rutas que permitan asegurar la correcta ejecución de los tráficos asignados:** La valoración es, en general, aceptable, con una disponibilidad de rutas y frecuencias normalmente

suficientes para cumplir con las necesidades de los fabricantes, aunque con margen de mejora en muchos casos.

- **Disponibilidad de una red de agencias propias en el exterior:** Aunque la valoración no es mala en promedio, se apuntan necesidades de mejora en 4 de las 11 empresas analizadas. El resto se queda en un nivel aceptable.
- **Capacidad y disponibilidad de servicios y medios de transporte:** Grandes diferencias entre las distintas empresas, con un nivel aceptable en promedio.
- **Nivel de adaptación de las fluctuaciones de la demanda:** Nivel bastante aceptable en relación con la capacidad de los transportistas para adaptarse a los cambios de demanda del cliente con agilidad, aunque se detectan algunos aspectos a mejorar.
- **Capacidad de reacción y flexibilidad ante situaciones planificadas e imprevistas:** Valoraciones muy positivas para algunos transportistas en relación con su gestión de imprevistos en el transporte de las mercancías. Se detectan necesidades de mejora en casos concretos.
- **Correcta manipulación de la documentación y generación de la misma que es necesaria para el transporte (CMR, carta de porte, ADR, etc.):** Buena calificación en términos generales en relación con este tema, de gran relevancia para los fabricantes para sus justificaciones fiscales ante la Agencia Tributaria. Más de la mitad de las empresas obtienen una valoración excelente.

2.4 Valoración de la entrega de la mercancía

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

- **Puntualidad de las entregas de la mercancía:** La puntualidad en las entregas es uno de los aspectos mejor valorados por los fabricantes españoles. Muchas de las empresas de transporte valoradas han recibido una calificación excelente en este apartado.
- **Compromiso de compensaciones por retrasos e incumplimiento de las entregas definido en los contratos:** Es el aspecto peor valorado en todo el cuestionario sobre transporte internacional. La mayoría de empresas analizadas se encuentran por debajo de un nivel aceptable (salvo alguna excepción), con importantes necesidades de mejora. En definitiva, 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.
- **Control de acondicionamiento, sujeción y manipulación de los vehículos en las operaciones de carga y descarga:** Actividad realizada por el conductor del camión, importante para evitar daños y deterioros de la carga, lo que incide en mayores costes si no se realiza correctamente. En 2012 ha sido muy bien valorada por los fabricantes, que han aumentado su puntuación respecto de 2011 a muchas de las empresas analizadas.
- **Calidad preventiva para eliminar los daños y faltas durante el transporte:** La mayoría de empresas alcanzan un nivel aceptable, con valoraciones similares al año pasado.

2.5 Valoración de otros aspectos de interés

	Media ponderada
Implantación de sistemas de gestión medioambiental	3,6
Formación del personal	3,7
Imagen de la empresa	3,9
Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad acorde a normas UNE-EN-ISO-9001	4,4
Estado y mantenimiento de la flota	3,2
Respuesta ante cualquier percance de la mercancía bajo su control	4,1

- **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:** A juicio de los fabricantes, la mayoría de empresas está ofreciendo una formación suficiente a su personal, en algún caso con excelente valoración.
- **Imagen de la empresa:** En general se considera adecuada la imagen de empresa de los transportistas, destacando algunas mejoras en el último año.
- **Implantación de un sistema de gestión de calidad:** Las empresas transportistas obtienen en su conjunto una valoración muy favorable en la utilización de sistemas de gestión de calidad, con alguna valoración óptima.
- **Estado y mantenimiento de la flota:** Es uno de los aspectos fundamentales para la correcta prestación de los servicios de transporte. La valoración global se mantienen en un nivel aceptable, aunque ha descendido respecto del año pasado.
- **Respuesta ante cualquier percance de la mercancía bajo su control:** La valoración global es más que aceptable en cuanto a la adaptación y búsqueda de soluciones ante problemas específicos de los fabricantes, aunque se identifican algunas necesidades de mejora.

RESUMEN DE VALORACIONES

TRANSPORTE NACIONAL

- La valoración de las empresas de transporte por los fabricantes asociados a ANFAC que han participado en el Cuestionario de Valoración Logística 2012 se sitúa en un nivel aceptable, con un promedio de 3,9 sobre 5, lo que supone una leve mejora de 1 décima sobre la valoración de 2011.
- El apartado que obtiene mejor puntuación es, en términos generales, el relativo a las operaciones de recogida de la mercancía (4,1 sobre 5).
- Entre los apartados principales, los aspectos peor valorados son los relativos a las relaciones cliente-proveedor, aunque la calificación es aceptable (3,7 sobre 5). Otras cuestiones en las que se aprecia mayor margen de mejora son la implantación de sistemas de gestión medioambiental y el estado y mantenimiento de las flotas de camiones, ambos con una valoración media de 3,4.

TRANSPORTE INTERNACIONAL

- La valoración global ofrecida por los fabricantes en 2012 alcanza un nivel aceptable (3,8 sobre 5), el mismo que en 2011.
- El apartado mejor valorado es la recogida de la mercancía (4,0), en concreto las inspecciones de los transportistas para detectar errores de documentación (4,3), y el peor el transporte (3,7), principalmente el número y frecuencia de rutas internacionales y la proactividad de las empresas en la identificación de posibles puntos de mejora.