

NIVELES DE SERVICIO 2015 - TERMINAL DE CONTENEDORES PUERTO CORTES.

Tipo de Servicio	Indicador	Parametro	dic-14	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	
Servicios a las Naves	Tiempo para el inicio de la descarga ---Promedio	20 min	3	3	3	3	1	2	4	3	3	2	3	4	2	
	Tiempo para el inicio de la descarga del 90% de las operaciones	30 min	El 98% de las operaciones de carga y descarga se iniciaron antes de 20 minutos de dadas las autorizaciones debidas.	El 98% de las operaciones de carga y descarga se iniciaron antes de 10 minutos de dadas las autorizaciones debidas.	El 98% de las operaciones de carga y descarga se iniciaron antes de 22 minutos de dadas las autorizaciones debidas.	El 98% de las operaciones de carga y descarga se iniciaron antes de 30 minutos de dadas las autorizaciones debidas.	El 98% de las operaciones de carga y descarga se iniciaron antes de 23 minutos de dadas las autorizaciones debidas.	El 98% de las operaciones de carga y descarga se iniciaron antes de 10 minutos de dadas las autorizaciones debidas.	El 98% de las operaciones de carga y descarga se iniciaron antes de 20 minutos de dadas las autorizaciones debidas.	El 98% de las operaciones de carga y descarga se iniciaron antes de 30 minutos de dadas las autorizaciones debidas.	El 98% de las operaciones de carga y descarga se iniciaron antes de 10 minutos de dadas las autorizaciones debidas.	El 98% de las operaciones de carga y descarga se iniciaron antes de 10 minutos de dadas las autorizaciones debidas.	El 98% de las operaciones de carga y descarga se iniciaron antes de 10 minutos de dadas las autorizaciones debidas.	El 98% de las operaciones de carga y descarga se iniciaron antes de 10 minutos de dadas las autorizaciones debidas.	El 98% de las operaciones de carga y descarga se iniciaron antes de 22 minutos de dadas las autorizaciones debidas.	
Servicio al Transportista	Tiempo de atencion al usuario para el retiro/entrega de la mercaderia.	45 min (una Operación sencilla)	Informacion no disponible	Op. Sencilla: 60 para toda la muestra. 65 para el 90% de las operaciones. Ver Nota (1).	Op. Sencilla: 59 para toda la muestra. 62 para el 90% de las operaciones. Ver Nota (1).	Op. Sencilla: 47 para toda la muestra. 48 para el 90% de las operaciones. Ver Nota (1).	Op. Sencilla: 48 para toda la muestra. 49 para el 90% de las operaciones. Ver Nota (1).	Op. Sencilla: 41 para toda la muestra. 42 para el 90% de las operaciones. Ver Nota (1).	Op. Sencilla: 39 para toda la muestra. 40 para el 90% de las operaciones. Ver Nota (1).	Op. Sencilla: 43 para toda la muestra. 44 para el 90% de las operaciones. Ver Nota (1).	Op. Sencilla: 43 para toda la muestra. 44 para el 90% de las operaciones. Ver Nota (1).	Op. Sencilla: 45 para toda la muestra. 47 para el 90% de las operaciones. Ver Nota (1).	Op. Sencilla: 45 para toda la muestra. 47 para el 90% de las operaciones. Ver Nota (1).	Op. Sencilla: 38.1 para toda la muestra. 38.5 para el 90% de las operaciones. Ver Nota (1).	Op. Sencilla: 41 para toda la muestra. 41.5 para el 90% de las operaciones. Ver Nota (1).	
	Promedio para el 90% de las operaciones.	60 min (dos operaciones) (Operación doble)	Informacion no disponible	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Op. Doble:52 para toda la muestra. 54 para el 90% de las operaciones.	Op. Doble:38.5 para toda la muestra. 38.9 para el 90% de las operaciones.	Op. Doble:50.4 para toda la muestra. 50.7 para el 90% de las operaciones.
	Tiempo de espera en puertas de los camiones.	45-70 min	Espera en puerta no es información registrada por el Operador. El Sistema de Turnos para retirar Importaciones está en implementación y durante visitas de inspección se verificó niveles óptimos de atención en procesamiento de entrada de camiones. Se ha recomendado implementar procesos para la medición y documentación de causas atribuibles al operador y otras entidades. También está en proceso la medición de tiempo de espera entre una verificación de llegada de camiones a la cola de espera ("Pre-gate") y la puerta (caseta) de presentación de documentos. La verificación en "Pre-gate" se hace para ver si existe documentación completa y si los camiones están en cola en su turno debido y no con demasiada anticipación. Para Junio 2016, el tiempo de espera en "Pre-gate" fue de 24 minutos.													
Servicios a la Carga	Productividad de la grua portico en tiempo de operación.	Año 1-2 20 mph (movimientos por hora)	18.8	19.70	19.90	20.90	20.50	22.00	22.70	22.70	22.20	23.70	22.50	23.60	25.20	
	Productividad de la grua movil en tiempo de operación	14 mph (movimientos por hora)	19	19.10	18.80	20.20	20.70	20.50	20.40	22.40	20.10	20.60	20.50	20.60	20.60	
	Numero de gruas por barco de contenedores (como mínimo).	Hasta 250 mov por escala: 1 grua	1.72	1.66	1.62	1.56	1.50	1.54	1.43	1.43	1.43	1.26	1.54	1.46	1.60	
		250-800 Mavs por escala: 1.75 gruas	2.03	2.05	2.06	2.05	2.11	2.12	2	2.00	2.00	1.74	1.95	2.01	2.07	
	Superior a 800 movs: 2.5 gruas.	Maximo fue de 475	Maximo fue de 763	2.55 - 896	2.73	2.86	1.91	-	-	-	-	-	-	-		
	Hora de cierre (closing times)	Refrigerados: 8h. Resto: 24 hrs.	El operador informó que a pedido de la comunidad portuaria, los niveles que se han trabajado desde Enero 2015 son de 4h para referer y 12h para el resto de contenedores. Un reciente anuncio ha comunicado que los "closing times" acordados contractualmente se implementaran a partir del 24 de mayo.													
Nota (1). El 10% que se excluye de la muestra corresponden a datos atípicos ("outliers") fuera del intervalo de confianza del 90%. Se está implementando procesos informáticos para discriminar entre una operación (recibo o entrega de contenedor) y dos operaciones (recibo y entrega).																

NIVELES DE SERVICIO 2016 - TERMINAL DE CONTENEDORES PUERTO CORTES.														
Tipo de Servicio	Indicador	Parametro	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16
Servicios a las Naves	Tiempo para el inicio de la descarga ---Promedio	20 min	2	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1
	Tiempo para el inicio de la descarga del 90% de las operaciones	30 min	El 100% de las operaciones de carga y descarga se iniciaron antes de <b>22 minutos</b> de dadas las autorizaciones debidas.	El 98% de las operaciones de carga y descarga se iniciaron antes de <b>10 minutos</b> de dadas las autorizaciones debidas.	El 100% de las operaciones de carga y descarga se iniciaron antes de <b>20 minutos</b> de dadas las autorizaciones debidas.	El 96% de las operaciones de carga y descarga se iniciaron antes de <b>26 minutos</b> de dadas las autorizaciones debidas.	El 100% de las operaciones de carga y descarga se iniciaron antes de <b>10 minutos</b> de dadas las autorizaciones debidas.	El 100% de las operaciones de carga y descarga se iniciaron antes de <b>10 minutos</b> de dadas las autorizaciones debidas.	El 99% de las operaciones de carga y descarga se iniciaron antes de <b>10 minutos</b> de dadas las autorizaciones debidas.	El 100% de las operaciones de carga y descarga se iniciaron antes de <b>20 minutos</b> de dadas las autorizaciones debidas.	El 100% de las operaciones de carga y descarga se iniciaron antes de <b>20 minutos</b> de dadas las autorizaciones debidas.	El 100% de las operaciones de carga y descarga se iniciaron antes de <b>8 minutos</b> de dadas las autorizaciones debidas.	El 100% de las operaciones de carga y descarga se iniciaron antes de <b>10 minutos</b> de dadas las autorizaciones debidas.	El 100% de las operaciones de carga y descarga se iniciaron antes de <b>15 minutos</b> de dadas las autorizaciones debidas.
Servicio al Transportista	Tiempo de atencion al usuario para el retiro/entrega de la mercaderia.	45 min (una Operación sencilla)	Op. Sencilla: <b>39</b> para toda la muestra. <b>39.4</b> para el 90% de las operaciones. Ver Nota (1).	Op. Sencilla: <b>44.4</b> para toda la muestra. <b>45.4</b> para el 90% de las operaciones. Ver Nota (1).	Op. Sencilla: <b>45.7</b> para toda la muestra. <b>52</b> para el 90% de las operaciones. Ver Nota (1).	Op. Sencilla: <b>43</b> para toda la muestra. <b>44.3</b> para el 90% de las operaciones. Ver Nota (1).	Op. Sencilla: <b>40.9</b> para toda la muestra. <b>41.7</b> para el 90% de las operaciones. Ver Nota (1).	Op. Sencilla: <b>41.8</b> para toda la muestra. <b>43.2</b> para el 90% de las operaciones. Ver Nota (1).	Op. Sencilla: <b>39.1</b> para toda la muestra. <b>39.5</b> para el 90% de las operaciones. Ver Nota (1).	Op. Sencilla: <b>40.1</b> para toda la muestra. <b>41</b> para el 90% de las operaciones. Ver Nota (1).	Op. Sencilla: <b>40.4</b> para toda la muestra. <b>42.30</b> para el 90% de las operaciones. Ver Nota (1).	Op. Sencilla: <b>39.3</b> para toda la muestra. <b>40.4</b> para el 90% de las operaciones. Ver Nota (1).	Op. Sencilla: <b>43.5</b> para toda la muestra. <b>40.2</b> para el 90% de las operaciones. Ver Nota (1).	Op. Sencilla: <b>38.9</b> para toda la muestra. <b>35.3</b> para el 90% de las operaciones. Ver Nota (1).
	Promedio para el 90% de las operaciones.	60 min (dos operaciones) (Operación doble)	Op. Doble: <b>51.2</b> para toda la muestra. <b>56.5</b> para el 90% de las operaciones.	Op. Doble: <b>58</b> para toda la muestra. <b>58.5</b> para el 90% de las operaciones.	Op. Doble: <b>67.8</b> para toda la muestra. <b>69.5</b> para el 90% de las operaciones.	Op. Doble: <b>58.3</b> para toda la muestra. <b>64.3</b> para el 90% de las operaciones.	Op. Doble: <b>52.1</b> para toda la muestra. <b>57.2</b> para el 90% de las operaciones.	Op. Doble: <b>51.7</b> para toda la muestra. <b>60.8</b> para el 90% de las operaciones.	Op. Doble: <b>48.3</b> para toda la muestra. <b>59.2</b> para el 90% de las operaciones.	Op. Doble: <b>40.9</b> para toda la muestra. <b>53.2</b> para el 90% de las operaciones.	Op. Doble: <b>48.5</b> para toda la muestra. <b>58.5</b> para el 90% de las operaciones.	Op. Doble: <b>45.2</b> para toda la muestra. <b>57.4</b> para el 90% de las operaciones.	Op. Doble: <b>53.2</b> para toda la muestra. <b>49.1</b> para el 90% de las operaciones.	Op. Doble: <b>51.9</b> para toda la muestra. <b>49.30</b> para el 90% de las operaciones.
	Tiempo de espera en puertas de los camiones.	45-70 min	Espera en puerta no es información registrada por el Operador. El Sistema de Turnos para retirar Importaciones está en implementación y durante visitas de inspección se verificó niveles óptimos de atención en procesamiento de entrada de camiones. Se ha recomendado implementar procesos para la medición y documentación de causas atribuibles al operador y otras entidades. También está en proceso la medición de tiempo de espera entre una verificación de llegada de camiones a la cola de espera ("Pre-gate") y la puerta (caseta) de presentación de documentos. La verificación en "Pre-gate" se hace para ver si existe documentación completa y si los camiones están en cola en su turno debido y no con demasiada anticipación.											
Servicios a la Carga	Productividad de la grua portico en tiempo de operación.	Año 1-2 20 mph (movimientos por hora)	22.0	22.90	24.00	24.00	24.20	22.30	23.70	23.80	23.80	24.80	24.10	22.60
	Productividad de la grua movil en tiempo de operación	14 mph (movimientos por hora)	19.1	19.4	19.9	20.2	20.6	20.3	20.3	20.2	20.8	20.5	20.5	20.4
	Numero de gruas por barco de contenedores (como minimo).	Hasta 250 mov por escala: 1 grua	1.44	1.48	1.44	1.61	1.48	1.43	1.48	1.63	1.61	1.72	1.79	1.66
		250-800 Mavs por escala: 1.75 gruas	2.06	2.00	2.07	2.10	2.17	2.02	2.05	2.05	2.13	2.12	2.15	2.04
	Superior a 800 movs: 2.5 gruas.	-	-	-	1.96 (816 mph)	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Hora de cierre (closing times)	Refrigerados: 8h. Resto: 24 hrs.	El operador informó que a pedido de la comunidad portuaria, los niveles que se han trabajado desde Enero 2015 son de 4h para reefer y 12h para el resto de contenedores. Un reciente anuncio ha comunicado que los "closing times" acordados contractualmente se implementaran a partir del 24 de mayo.											
Nota (1). El 10% que se excluye de la muestra corresponden a datos atípicos ("outliers") fuera del intervalo de confianza del 90%. Se está implementando procesos informáticos para discriminar entre una operación (recibo o entrega de contenedor) y dos operaciones (recibo y entrega).														

NIVELES DE SERVICIO 2017 - TERMINAL DE CONTENEDORES PUERTO CORTES.															
Tipo de Servicio	Indicador	Parametro	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	
Servicios a las Naves	Tiempo para el inicio de la descarga ---Promedio	20 min	1												
	Tiempo para el inicio de la descarga del 90% de las operaciones	30 min	El 100% de las operaciones de carga y descarga se iniciaron antes de <b>19 minutos</b> de dadas las autorizaciones debidas.												
Servicio al Transportista	Tiempo de atencion al usuario para el retiro/entrega de la mercaderia.	45 min (una Operación sencilla)	Op. Sencilla: <b>37.3</b> para toda la muestra. <b>34.7</b> para el 90% de las operaciones. Ver Nota (1).												
	Promedio para el 90% de las operaciones.	60 min (dos operaciones) (Operación doble)	Op. Doble: <b>40.8</b> para toda la muestra. <b>38.5</b> para el 90% de las operaciones.												
	Tiempo de espera en puertas de los camiones.	45-70 min	Espera en puerta no es información registrada por el Operador. El Sistema de Turnos para retirar Importaciones está en implementación y durante visitas de inspección se verificó niveles óptimos de atención en procesamiento de entrada de camiones. Se ha recomendado implementar procesos para la medición y documentación de causas atribuibles al operador y otras entidades. También está en proceso la medición de tiempo de espera entre una verificación de llegada de camiones a la cola de espera ("Pre-gate") y la puerta (caseta) de presentación de documentos. La verificación en "Pre-gate" se hace para ver si existe documentación completa y si los camiones están en cola en su turno debido y no con demasiada anticipación.												
Servicios a la Carga	Productividad de la grua portico en tiempo de operación.	Año 1-2 20 mph (movimientos por hora)	23.3												
	Productividad de la grua movil en tiempo de operación	14 mph (movimientos por hora)	20.3												
	Numero de gruas por barco de contenedores (como minimo).	Hasta 250 mov por escala: 1 grua	1.59												
		250-800 Movs por escala: 1.75 gruas	2.09												
	Superior a 800 movs: 2.5 gruas.	2.88 ( 980 MPH)													
	Hora de cierre (closing times)	Refrigerados: 8h. Resto: 24 hrs.	El operador informó que a pedido de la comunidad portuaria, los niveles que se han trabajado desde Enero 2015 son de 4h para reefer y 12h para el resto de contenedores. Un reciente anuncio ha comunicado que los "closing times" acordados contractualmente se implementaran a partir del 24 de mayo.												
Nota (1). El 10% que se excluye de la muestra corresponden a datos atípicos ("outliers") fuera del intervalo de confianza del 90%. Se está implementando procesos informáticos para discriminar entre una operación (recibo o entrega de contenedor) y dos operaciones (recibo y entrega).															