

Contrato para el Diseño, Financiamiento, Construcción, Conservación, Operación  
y Explotación de la Terminal de Contenedores y Carga General de Puerto Cortés,  
República de Honduras

---

**ANEXO 8**

**NIVELES DE SERVICIO Y PRODUCTIVIDAD**

La Terminal atenderá los buques durante las veinticuatro (24) horas del día (incluido sábados, domingos y feriados excepto los días 24, 25, y 31 de diciembre y 1 de enero), y abrirá las puertas como mínimo durante 16 horas al día, desde las seis (6) horas hasta las veintidós (22) horas, durante días laborales y como mínimo de 6 horas hasta las catorce (14) horas los sábados no festivos.

El cumplimiento de los indicadores que se establecen a continuación, exigibles únicamente a buques de contenedores y a la carga contenerizada, se verificará en base al promedio quincenal o por operación, según sea el caso y según la metodología aprobada por el Fiduciario, previa opinión del Inspector de Operación.

Dentro del cálculo de los valores de los indicadores se excluirán aquellos casos en los que se hayan producido incumplimientos derivados por causas de fuerza mayor, acreditada conforme a lo establecido en la Sección XVIII del Contrato.

Las penalizaciones definidas en el presente Contrato relativas a los incumplimientos de los niveles de servicio mínimos serán aplicadas a partir del decimoctavo (18) mes después de la Toma de Posesión.

Los siguientes niveles de servicio podrán ser revisados por el Comité Técnico durante la duración del Contrato cuando sea evidente que los procesos, procedimientos y tecnología aplicados el sector portuario permitan un aumento de los niveles de servicio y los niveles de referencia internacional se encuentren por encima de los definidos en este Anexo.

**a) Niveles de Servicio y Productividad al Buque:**

- **Tiempo para el inicio de la descarga/carga:** No más de veinte (20) minutos de tolerancia como promedio para el inicio de las maniobras de descarga, computados desde el momento en que esté colocada o retirada la escalera marina y las autorizaciones estén completas. Este umbral deberá cumplirse en promedio para todas las operaciones. Además, la duración de cada operación individual no podrá ser mayor a treinta (30) minutos en el noventa por ciento (90%) de las operaciones.

**b) Niveles de Servicio y Productividad al Transportista para cualquier tipo de carga:**

- **Tiempo de atención al usuario para el retiro/entrega de la mercancía:** El tiempo promedio por operación de recepción y entrega ordinaria, es decir, de carga o descarga de una unidad se establece en cuarenta (40) minutos en caso de camiones con una sola operación, y en un treinta (30%) adicional en caso de 2 operaciones. Este tiempo se comenzará a contar desde la entrada a la Terminal del camión por puertas hasta su salida por puertas. No se contabilizarán los casos donde se excedan los tiempos mínimos de servicios por causas ajenas al Operador y en caso que el camión no cuente con la documentación adecuada.

Contrato para el Diseño, Financiamiento, Construcción, Conservación, Operación  
y Explotación de la Terminal de Contenedores y Carga General de Puerto Cortés,  
República de Honduras

---

• **Tiempo de espera en puertas:** El tiempo promedio permitido de espera de los camiones en las puertas de la Terminal desde que el camión llega a la cola hasta que el camión accede a la Terminal no podrá ser superior a cuarenta (40) minutos. Además, en el noventa por ciento (90%) de los camiones este tiempo no podrá superarlos setenta y cinco (75) minutos, no permitiéndose adicionalmente la existencia de más de quince (15) camiones en cola por carril de puerta. Esto será aplicable únicamente a los camiones que cuenten con la toda la documentación exigida, en forma y contenido, correcta. El Operador no está obligado a comprobar la documentación exigida, hasta tanto el camión no llegue a puerta. En cualquier caso, la responsabilidad del Operador sobre la gestión de la Terminal, se limitará al ámbito físico de la misma, de la puerta hacia adentro, y los indicadores de productividad se verán suspendidos en casos de fuerza mayor, como lluvias fuera de la media, inundaciones, etc.

**c) Niveles de Servicio y Productividad a la Carga:**

• **Productividad bruta en la carga/descarga de contenedores durante el tiempo de operación:** La productividad promedio exigida por cada grúa pórtico de muelle, incluyendo tapas y remociones, no podrá ser menor de veinte (20) movimientos por hora durante los primeros dos años de operación de las Obras Obligatorias Iniciales de Nuevo Desarrollo y veinticinco (25) movimientos por hora a partir del tercer año. El tiempo se calculará desde el primer movimiento de cada grúa hasta el último movimiento final de cada grúa para este buque, incluyendo el tiempo de parada de las grúas a lo largo de la operación. Se tendrá en cuenta también el promedio de uso de número grúas durante todo el tiempo de servicio.

En el caso de las grúas móviles, la productividad promedio exigida no podrá ser menor de catorce (14) movimientos por hora.

En ambos casos, a efectos de la medición del indicador, el OPERADOR podrá descontar los tiempos de parada ocasionados por factores ajenos a su control aportando la correspondiente justificación.

El OPERADOR además deberá llevar a cabo un análisis de la calidad ofrecida por cliente debiendo justificar aquellos casos en los que existan diferencias de más del treinta por ciento (30%) por debajo del nivel de productividad respecto a la media obtenida en la Terminal durante el periodo para buques comparables en cuanto a tamaño, cantidades, distribución en bodegas, tipologías de contenedor, y en caso de no estar soportadas dichas justificaciones podría estar sujeto a penalizaciones.

Para grúas pórtico este indicador aplicará para los muelles de nuevo desarrollo y para las grúas móviles en el muelle 5.

**Número de Grúas de muelle en la operación de contenedores:** El número promedio ponderado de grúas de muelle pórtico o grúas de muelle móviles utilizado para la carga y descarga de contenedores por barco deberá acomodarse al número de contenedores movidos por buque en función del KPI internacionalmente utilizado, de grado de intensidad de grúa. En un noventa por ciento (90%) de los casos el grado de intensidad de grúas asignadas a un buque, deberá de ser como mínimo el siguiente:

Contrato para el Diseño, Financiamiento, Construcción, Conservación, Operación  
y Explotación de la Terminal de Contenedores y Carga General de Puerto Cortés,  
República de Honduras

---

- Hasta 250 Mavs /escala 1 grúa
- De 250 a 800 Mavs /escala 1.75 grúas
- Superior a 800 Mavs /escala 2.5 grúas

Lo anterior sujeto a la eslora del buque y a la distribución de la estiba.

Durante los primeros seis (6) meses contados desde la fecha de inicio de la explotación de la Terminal, como mínimo el cincuenta por ciento (50%) de los movimientos de muelle de la Terminal serán realizados con las grúas de muelle adquiridas por el OPERADOR, y a partir de este mes hasta la Terminación o Caducidad del Contrato como mínimo el noventa y cinco por ciento (95%), excepto en el muelle 5 que será de setenta y cinco por ciento (75%).

Estos niveles no serán aplicables en el muelle 4.

• **Closing Time:** Se deberá permitir el registro y entrada en puertas de contenedores para la carga en buque hasta ocho (8) horas antes del inicio estimado de operaciones para aquellos contenedores refrigerados en buques especializados con carga recogida de cultivos, y hasta veinticuatro (24) horas para los contenedores no refrigerados o refrigerados de buques no especializados en carga frigorífica. Lo anterior en el entendido de que se deberán de respetar los horarios de las casetas (gates)

Adicionalmente de la supervisión y control de los indicadores descritos anteriormente, cuyo incumplimiento será penalizado según lo descrito en el presente Contrato, el OPERADOR deberá monitorizar también los siguientes indicadores, según metodología propuesta por el OPERADOR y aprobada por el Fiduciario, previa opinión del Inspector de Operación, para evaluar la calidad de servicios ofrecida y la congestión de la Terminal:

- Ocupación de muelle.
- Duración (Horas) al año de no disponibilidad de muelles.
- Tiempo de rotación y servicio por Nave.
- Tasas de productividad para la carga/descarga por distintos tipos de mercancía general (refrigerada, roro, siderúrgico, papel, etc.).
- Integridad de los precintos.
- Número de reclamaciones de los clientes.

En el caso que el Fiduciario observe que alguno de estos indicadores se encuentran fuera de niveles estándar se deberá proceder a un análisis de las causas de la desviación para proceder a la mejora del nivel de servicio, y en caso que no se corrija se procederá a penalización.

**Contrato para el Diseño, Financiamiento, Construcción, Conservación, Operación  
y Explotación de la Terminal de Contenedores y Carga General de Puerto Cortés,  
República de Honduras**

---

**Resumen de los indicadores de Nivel de Servicio y Productividad**

Tipo de Servicio	Indicador	Parámetro	Umbral de Cumplimiento
<b>Servicios a las Naves</b>	Tiempo para el Inicio de la descarga	20 min	Promedio 90% operaciones
		30 min	
<b>Servicios al Transportista</b>	Tiempo de atención al usuario para el retiro/entrega de la mercancía	45 min	Promedio 90% operaciones
		60 min	
<b>Servicios a la carga</b>	Tiempo de espera en puertas de los camiones (*)	40 min	Promedio 90% operaciones
		75 min	
<b>Servicios a la carga</b>	Productividad de la grúa pórtico en tiempo de operación	Año 1-2: 20 mph	Promedio
		Año>2: 25 mph	
<b>Servicios a la carga</b>	Productividad de la grúa móvil en tiempo de operación	14 mph	Promedio
<b>Servicios a la carga</b>	Número de grúas por barco de contenedores	250 Movs /escala: 1 grúa	90% operaciones
		250-800 Movs/escala: 1,75 grúas Superior a 800 Movs: 2.5 grúas	
<b>Servicios a la carga</b>	Closing Times	Reefers: 8h	100% de contenedores
		Resto: 24h	

(\*) Camiones que cuenten con la documentación adecuada.