

APP PORTUARIAS: NIVELES DE SERVICIO QUE GENERAN VALOR



En una APP portuaria, el éxito no se mide solo por la infraestructura construida, sino por la **calidad del servicio** que recibe el usuario durante toda la concesión.

• PRINCIPALES NIVELES DE SERVICIO (KPI) EN APP PORTUARIAS •



1. DISPONIBILIDAD DE INFRAESTRUCTURA

- Disponibilidad de muelles.
- Operatividad de grúas y equipos portuarios.
- Funcionamiento permanente de accesos y patios.



2. PRODUCTIVIDAD OPERACIONAL

- Movimientos por hora de las grúas (Gross Crane Rate).
- Productividad por nave.
- Tiempo efectivo de atención.



3. TIEMPOS DE ATENCIÓN

- Tiempo de espera para el atraque.
- Tiempo de permanencia de la nave en puerto.
- Tiempo de despacho de la carga.
- Tiempo de entrega y recepción de contenedores.



4. CAPACIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

- Disponibilidad de posiciones de atraque.
- Capacidad de almacenamiento.
- Continuidad operacional las 24 horas cuando corresponda.
- Gestión de congestión.



5. SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

- Cumplimiento del Código PBIP (ISPS Code).
- Índices de accidentes.
- Seguridad ocupacional.
- Protección de la carga y de las instalaciones.



6. DESEMPEÑO AMBIENTAL

- Control de emisiones.
- Gestión de residuos.
- Manejo de derrames.
- Control de ruido y calidad ambiental.



7. CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO

- Disponibilidad de plataformas digitales.
- Trazabilidad de la carga.
- Atención de reclamos.
- Tiempo de respuesta a consultas de usuarios.



8. RELACIONAMIENTO Y COMUNICACIÓN

- Información oportuna y transparente.
- Mecanismos de atención a usuarios.
- Reportes periódicos de desempeño.



¿POR QUÉ SON IMPORTANTES?

En la mayoría de APP modernas, estos indicadores están directamente vinculados con:



MECANISMOS DE PAGO



APLICACIÓN DE PENALIDADES



DEDUCCIONES POR INCUMPLIMIENTO



INCENTIVOS POR DESEMPEÑO



OBLIGACIONES DE REPOSICIÓN O MEJORA DE ACTIVOS



La infraestructura deja de ser el centro del contrato y pasa a ser un medio para garantizar un servicio de calidad para los usuarios y para el Estado.



Conoce más en:
www.jaimeliojeda.com



Sígueme en LinkedIn