

**CUADRO RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO Y PRODUCTIVIDAD
DP WORLD CALLAO SRL**

PROMEDIO TRIMESTRAL	Unidad de Medida	Requerimiento Trimestral	Medición Promedio Trimestral								
			3° TRIM. Nov/Feb 2011	4° TRIM. Mar/May 2011	5° TRIM. Jun/Ago 2011	6° TRIM. Set/Nov 2011	7° TRIM. Dic/Feb 2012	8° TRIM. Mar/May 2012	9° TRIM. Jun/Ago 2012	10° TRIM. Set/Nov 2012	11° TRIM. Dic/Feb 2013
Indicadores:											
Tiempo para el Inicio de la Descarga.	minutos	No más de 20	10	7	9	9	10	8	7	9	9
Tiempo para el Zarpe de la Nave.	minutos	No más de 20	9	9	8	8	7	9	13	13	12
Rendimiento de la operación de embarque o descarga	Contenedor/h ora/grúa	No menor de 20 (*) No menor de 25	20.28	24.24	27.25	31.36	30.32	30.24	31.39	35.15	35.61
Tiempo de atención al usuario para el retiro de su mercancía (Importación)	minutos	No más de 30 (*) No más de 20	42	36	19	14	21	35	33	28	25

OPERACIONES INDIVIDUALES	Unidad de Medida	Requerimiento Individual	Operaciones Individuales que no cumplieron									
			3° TRIM. Nov/Feb 2011	4° TRIM. Mar/May 2011	5° TRIM. Jun/Ago 2011	6° TRIM. Set/Nov 2011	7° TRIM. Dic/Feb 2012	8° TRIM. Mar/May 2012	9° TRIM. Jun/Ago 2012	10° TRIM. Set/Nov 2012	11° TRIM. Dic/Feb 2013	Concepto
Indicadores:												
Tiempo para el Inicio de la Descarga.	minutos	No más de 30	7	1	0	1	2	2	2	0	2	Naves
Tiempo para el Zarpe de la Nave.	minutos	No más de 30	0	0	0	3	2	2	5	1	8	Naves
Rendimiento de la operación de embarque o descarga	Contenedor/h ora/grúa	No menor de 20	85	25	19	2	5	7	4	1	1	Operación con Grúas
Tiempo de atención al usuario para el retiro de su mercancía (Importación)	minutos	No más de 45 (*) No más de 30	18,756	17,316	10,081	2,051	11,735	36,461	36,855	26,117	18,597	Atenciones al usuario

PROMEDIO TRIMESTRAL	Unidad de Medida	Requerimiento Trimestral	Medición Promedio Trimestral								
			12° TRIM. Mar/May 2013	13° TRIM. Jun/Ago 2013	14° TRIM. Set/Nov 2013	15° TRIM. Dic/Feb 2014	16° TRIM. Mar/May 2014	17° TRIM. Jun/Ago 2014	18° TRIM. Set/Nov 2014	19° TRIM. Dic/Feb 2015	20° TRIM. Mar/May 2015
Indicadores:											
Tiempo para el Inicio de la Descarga.	minutos	No más de 20	9	11	12	13	11	11	14	14	13
Tiempo para el Zarpe de la Nave.	minutos	No más de 20	14	12	11	10	10	11	11	11	12
Rendimiento de la operación de embarque o descarga	Contenedor/h ora/grúa	No menor de 20 (*) No menor de 25	34.99	34.08	36.75	34.54	32.28	31.64	34.79	33.37	34.09
Tiempo de atención al usuario para el retiro de su mercancía (Importación)	minutos	No más de 30 (*) No más de 20	22	18	17	18	17	21	18	17	17

OPERACIONES INDIVIDUALES	Unidad de Medida	Requerimiento Individual	Operaciones Individuales que no cumplieron									
			12° TRIM. Mar/May 2013	13° TRIM. Jun/Ago 2013	14° TRIM. Set/Nov 2013	15° TRIM. Dic/Feb 2014	16° TRIM. Mar/May 2014	17° TRIM. Jun/Ago 2014	18° TRIM. Set/Nov 2014	19° TRIM. Dic/Feb 2015	20° TRIM. Mar/May 2015	Concepto
Indicadores:												
Tiempo para el Inicio de la Descarga.	minutos	No más de 30	1	1	1	0	0	0	3	0	0	Naves
Tiempo para el Zarpe de la Nave.	minutos	No más de 30	4	5	4	3	5	2	2	1	2	Naves
Rendimiento de la operación de embarque o descarga	Contenedor/h ora/grúa	No menor de 20	1	3	0	2	0	3	0	0	1	Operación con Grúas
Tiempo de atención al usuario para el retiro de su mercancía (Importación)	minutos	No más de 45 (*) No más de 30	11,493	4,446	2,067	4,232	6,152	9,922	3,179	3,320	2,386	Atenciones al usuario

(*): Solo para los dos últimos trimestres (3° y 4° trimestre) del primer año de la explotación

Nota: De acuerdo al Contrato, el 1° y 2° trimestre son considerados como etapa de adecuación, por lo que la verificación de indicadores se registra a partir del 3° trimestre.

