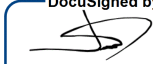


PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PASAJEROS EN EL EDIFICIO TERMINAL DE PASAJEROS (TP)

Rol	Cargo	Nombre	Firma
Revisado y Aprobado por	Gerente Logística	Juan Marcos Mancilla M.	DocuSigned by:  88D2371F7A9D48A...
Aprobado por	Gerente General	Franco Gandolfo C.	DocuSigned by: <i>Franco Gandolfo Costa</i> BA12C865221146D...

V°B° Legal*	
Eduardo Hidalgo G. Jefe Unidad Jurídica	DocuSigned by: <i>Eduardo Hidalgo</i> 8A84740BAF8F426

*El documento deber ser aprobado y firmado por Unidad Jurídico o Fiscalía.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO		
	Procedimiento para la Atención de Pasajeros en el Edificio Terminal de Pasajeros		
Código	Fecha de Emisión	N.º de Versión	Página
PRO-106.2	01.10.2026	2	1 de 24

I. OBJETIVO

Establecer las directrices, responsabilidades y estándares mínimos de calidad para la operación del Edificio Terminal de Pasajeros de Puerto Valparaíso, asegurando un uso eficiente, seguro y no discriminatorio de la infraestructura, con el fin de garantizar una atención oportuna, ordenada y de calidad a los pasajeros y tripulantes de naves de cruceros, en conformidad con la normativa vigente y las mejores prácticas de la industria internacional.

II. ALCANCE

El presente Procedimiento es aplicable a todas las personas naturales o jurídicas que intervienen en la operación del Edificio Terminal de Pasajeros de Puerto Valparaíso, incluyendo:

- **Empresa Portuaria Valparaíso (EPV):** en su calidad de Autoridad Portuaria y responsable de la administración, activación y supervisión del uso del Terminal.
- **Operador del Terminal de Pasajeros:** encargado de la prestación de los servicios mínimos y adicionales establecidos en este Procedimiento, así como del cumplimiento de los niveles de calidad definidos.
- **Navieras de pasajeros y sus agencias de naves:** responsables de coordinar y facilitar la atención de la nave y de los pasajeros y tripulantes.
- **Operadores turísticos:** en lo relativo a la recepción, traslado y acompañamiento de pasajeros y equipajes, de acuerdo con las disposiciones aquí establecidas.
- **Organismos Fiscalizadores (Autoridad Marítima, Aduana, SAG, PDI,):** en el ejercicio de sus funciones de fiscalización, control y supervisión dentro del Terminal.

En consecuencia, el presente Procedimiento constituye una norma de cumplimiento obligatorio para todos los actores anteriormente señalados, quienes deberán ajustar sus actuaciones a las disposiciones aquí establecidas y a la normativa vigente.

Este procedimiento no aplica para operaciones de embarque hacia las islas del territorio insular de Chile.

III. REFERENCIA

1. Reglamento de Uso de Frentes de Atraque (RUFA).
2. Procedimiento para la Coordinación de Atención de Naves de Pasajeros en Puerto Valparaíso.
3. Autorización de Uso de Área suscrita por cada terminal portuario.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO		
	Procedimiento para la Atención de Pasajeros en el Edificio Terminal de Pasajeros		
Código	Fecha de Emisión	N.º de Versión	Página
PRO-106.2	01.10.2026	2	2 de 24

IV. DEFINICIONES

Las siguientes palabras y frases tienen el significado que a continuación se especifica:

- a) **Activación del Terminal de Pasajeros:** es el proceso mediante el cual el Operador del Terminal solicita a EPV la habilitación del Terminal de Pasajeros para la atención de un crucero.
- b) **Aduana o Servicio Nacional de Aduanas:** es el organismo estatal encargado de la fiscalización del tránsito internacional de mercancías, personas y equipajes que ingresan o salen del país, de conformidad con la Ordenanza de Aduanas y demás normativa aplicable.
- c) **Agente / Agentes de Naves:** corresponde a la persona natural o jurídica chilena que actúa en representación del armador, del propietario o del capitán de una nave, para todos los actos y gestiones relacionados con la atención de dicha nave en el puerto de su consignación.
- d) **Autoridad Marítima:** es la Dirección General del Territorio Marítimo y de Marina Mercante (DIRECTEMAR), las Gobernaciones Marítimas, las Capitanías de Puerto y sus organismos dependientes, en el ámbito de sus respectivas competencias, encargados de velar por el cumplimiento de las normas de seguridad, control migratorio y navegación dentro del recinto portuario, conforme a la Ley de Navegación y demás normativa vigente.
- e) **Autorización de Uso de Área (AUA):** es el instrumento mediante el cual EPV autoriza, de manera precaria y transitoria, a una persona jurídica que adopte la calidad de Operador del Terminal, el uso de la infraestructura del Edificio Terminal de Pasajeros y sus áreas asociadas, regulando entre otras materias la tarifa de activación, el plazo de vigencia, el pago de derechos, las responsabilidades de las partes, las causales de término anticipado y las garantías exigidas al Operador del Terminal.
- f) **Bus de Transporte de Pasajeros y/o Tripulantes:** es todo vehículo de transporte con capacidad superior a 6 personas incluido el conductor.
- g) **Código ISPS (PBIP):** Código Internacional para la Protección de los Buques y de las Instalaciones Portuarias (PBIP o ISPS por sus siglas en inglés), consistente en el conjunto de normas y medidas internacionales destinadas a prevenir, detectar y responder a amenazas y actos ilícitos que puedan afectar la protección de los buques y de las instalaciones portuarias. En Chile, se encuentra incorporado al ordenamiento jurídico mediante el Decreto Supremo N°71, de 31 de marzo de 2005, del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- h) **Check-In:** es el proceso de recepción y registro de antecedentes de los pasajeros para embarque en la nave de pasajeros.
- i) **Crucero de turismo, Crucero o Nave de pasajeros:** es el buque destinado al transporte de pasajeros con fines recreativos o turísticos, que realiza escalas en distintos puertos.
- j) **Desembarque de Pasajeros y/o Tripulantes:** es el proceso en el cual el pasajero y/o tripulante

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO		
	Procedimiento para la Atención de Pasajeros en el Edificio Terminal de Pasajeros		
Código	Fecha de Emisión	N.º de Versión	Página
PRO-106.2	01.10.2026	2	3 de 24

hace abandono de la nave de pasajeros con motivo del término de su viaje.

- k) **Día hábil:** significará cualquier día que no sea sábado, domingo o feriado legal en la República de Chile.
- l) **Edificio Terminal, Terminal de Pasajeros o Terminal:** es la infraestructura e instalaciones destinadas a la atención de pasajeros y tripulantes.
- m) **Embarque de Pasajeros y/o Tripulantes:** es el proceso de ingreso de los pasajeros y/o tripulantes a una nave de pasajeros para iniciar un viaje.
- n) **Empresa, Empresa Portuaria, Puerto Valparaíso o EPV:** es la Empresa Portuaria Valparaíso. Autoridad portuaria administrativa en el puerto de Valparaíso.
- o) **Equipaje de Pasajeros y/o Tripulantes:** Es el definido por el Servicio Nacional de Aduanas, de acuerdo con la Ordenanza de Aduanas. Puede ser acompañado o no acompañado.
- p) **Equipaje acompañado:** es el equipaje que el pasajero o tripulante transporta personalmente.
- q) **Equipaje no acompañado:** es el equipaje que el pasajero o tripulante no moviliza personalmente durante los procesos de embarque y desembarque.
- r) **Estándares internacionales de la industria:** son las prácticas y procedimientos comúnmente aceptados en la industria de cruceros a nivel internacional.
- s) **Naviera de pasajeros:** Empresa naviera que opera uno o más buques de pasajeros, incluidos cruceros, y que presta servicios de transporte marítimo de pasajeros, comercializando directa o indirectamente los pasajes y servicios asociados.
- t) **Niveles de calidad de servicio:** son los estándares mínimos que debe cumplir el Operador del Terminal en la prestación de sus servicios.
- u) **Operador del Terminal:** es la persona natural o jurídica autorizada por Puerto Valparaíso para prestar los servicios mínimos y adicionales en el Terminal de Pasajeros.
- v) **Operador Turístico o Tour Operador:** Es la persona natural o jurídica contratada por la naviera para gestionar embarques, desembarques y actividades turísticas de pasajeros y tripulantes.
- w) **Organismos Fiscalizadores:** son los organismos del Estado competentes para ejercer funciones de control, fiscalización y supervisión dentro del Terminal, tales como la Autoridad Marítima, el Servicio Nacional de Aduanas, el SAG y la PDI, sin perjuicio de otros que la normativa vigente les confiera dicha facultad.
- x) **Pasajero:** corresponde a la persona que se embarca o desembarca de una nave de pasajeros que recalca en el puerto.
- y) **Pasajero o Tripulante en Tránsito:** Es el que permanece en la misma nave en la que arribó,

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO		
	Procedimiento para la Atención de Pasajeros en el Edificio Terminal de Pasajeros		
Código	Fecha de Emisión	N.º de Versión	Página
PRO-106.2	01.10.2026	2	4 de 24

continuando su viaje en la misma recalada.

- z) Pasajero Independiente:** Es el pasajero que se embarca o desembarca sin utilizar los servicios de un operador turístico.
- aa) Plan de seguridad:** es el Plan de seguridad aprobado por la Autoridad Marítima para la instalación portuaria.
- bb) PDI (Policía de Investigaciones de Chile):** Es el organismo encargado de funciones policiales y migratorias en el Terminal.
- cc) Puerta Francia:** es el acceso peatonal directo al Terminal de Pasajeros a través de la vía férrea en la estación Francia de EFE.
- dd) Puerto o recinto portuario:** es un área litoral delimitada por condiciones físicas o artificiales que permite la instalación de una infraestructura destinada a la entrada, salida, atraque y permanencia de naves, y a la realización de operaciones de movilización y almacenamiento de carga, a la prestación de servicios a las naves, cargas, pasajeros o tripulantes, actividades pesqueras, de transporte marítimo, deportes náuticos, turismo, remolque y construcción o reparación de naves. El recinto portuario de Puerto Valparaíso se encuentra delimitado por el D.S. N°33 de 2008 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- ee) Reglamento de Uso de Frente de Atraque (RUFA):** Conjunto de normas, procedimientos y condiciones de operación dictados por la Empresa Portuaria Valparaíso (EPV), en ejercicio de las facultades conferidas por el artículo 22 de la Ley N°19.542, que regulan el uso, asignación y explotación de los frentes de atraque bajo su administración. es el conjunto de regulaciones dictadas por EPV en cumplimiento del artículo 22 de la Ley 19.542.
- ff) SAG(Servicio Agrícola y Ganadero):** es el organismo estatal encargado del control sanitario de productos agrícolas y pecuarios en el Terminal.
- gg) SERNATUR (Servicio Nacional de Turismo):** es el organismo estatal encargado de promover y coordinar el turismo nacional.
- hh) Servicio:** es cualquier servicio mínimo o adicional provisto por el Operador del Terminal.
- ii) Servicio mínimo:** Es cualquiera de los establecidos en el Título 3 de este Procedimiento.
- jj) Servicio adicional:** Es el que requiera el uso de las áreas señaladas en el Artículo 6 (letra g) de este Procedimiento.
- kk) Tripulante:** Es la persona que desempeña funciones profesionales u oficios a bordo de una nave de pasajeros que recalca en el puerto.
- ll) Uso de Edificio Terminal:** Es el conjunto de actividades y recursos destinados a la atención de pasajeros, tripulantes y equipajes en el Terminal.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO		
	Procedimiento para la Atención de Pasajeros en el Edificio Terminal de Pasajeros		
Código	Fecha de Emisión	N.º de Versión	Página
PRO-106.2	01.10.2026	2	5 de 24

mm) Uso de vehículos: Son las actividades y recursos necesarios para transportar pasajeros, tripulantes y equipajes entre el Terminal y los sitios del puerto.

nn) Usuario: Es toda persona natural o jurídica que preste servicios vinculados a la atención de pasajeros y/o tripulantes en el Terminal, tales como agentes de naves, operadores turísticos u otras empresas o personas autorizadas para dicho efecto. Esta definición no comprende a los pasajeros ni a los tripulantes, quienes se rigen por sus definiciones específicas establecidas en este artículo.

oo) Visitante: es el termino genérico que incluye a pasajeros y tripulantes.

pp) Vehículo: es el medio de transporte destinado al traslado de pasajeros, tripulantes y equipajes entre el Terminal, los sitios del puerto y los accesos habilitados.

V. TÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

Artículo 1

El presente Procedimiento ha sido elaborado por la Empresa Portuaria Valparaíso (EPV), de conformidad con las facultades establecidas en el Reglamento de Uso de Frentes de Atraque (RUFA), y tiene por objeto regular el acceso, uso y operación del Edificio Terminal de Pasajeros, asegurando condiciones de eficiencia, seguridad y no discriminación entre los usuarios.

Artículo 2

El presente Procedimiento establece las actividades necesarias para la operación del Terminal de Pasajeros y la adecuada atención de pasajeros y tripulantes. Asimismo, identifica los servicios mínimos que deberá prestar el Operador del Terminal en cada recalada de naves de cruceros en Puerto Valparaíso, y fija las normas que regulan la prestación de dichos servicios. En consecuencia, los visitantes deberán ser atendidos conforme a lo dispuesto en este Procedimiento.

Artículo 3

De acuerdo con las facultades de EPV, el Procedimiento puede ser modificado y adaptado a las necesidades de desarrollo y modernización del Terminal de Pasajeros y del propio Puerto Valparaíso.

Artículo 4

El presente Procedimiento se encuentra a disposición de los interesados que deseen consultarlo, en las oficinas de EPV y en la página web <http://www.puertovalparaiso.cl>.

Artículo 5

El Operador del Terminal será responsable de los daños, deterioros o pérdidas que se ocasionen con

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO		
	Procedimiento para la Atención de Pasajeros en el Edificio Terminal de Pasajeros		
Código	Fecha de Emisión	N.º de Versión	Página
PRO-106.2	01.10.2026	2	6 de 24

motivo de la operación del Edificio Terminal, en los términos y condiciones establecidos en la AUA suscrita con EPV, debiendo mantener indemne a la Empresa frente a cualquier reclamo de terceros derivado de dicha operación.

Toda persona natural o jurídica que cause o tome conocimiento de un daño, deterioro o pérdida con motivo del uso de los servicios contemplados en este Procedimiento, deberá notificarlo de inmediato al Operador del Terminal, quien deberá informar a Empresa Portuaria Valparaíso en un plazo máximo de 24 horas desde el momento del incidente.

Artículo 6

Las instalaciones y equipamiento del Terminal de Pasajeros consisten en:

a) Infraestructura

El Terminal cuenta con un área aproximada de 5.237m² que se distribuye de la siguiente manera (Ilustración 1)

➤ Zona de Check-in y Embarque de Pasajeros	1.234m ²
➤ Zona Primaria de Fiscalización	744m ²
➤ Zona de Maletas	1.728m ²
➤ Cafetería	193m ²
➤ Oficinas (SAG, Aduana y Armada) y primeros auxilios	40m ²
➤ Baño	157m ²
➤ Zona Comercial	432m ²
➤ Zona de Control de Equipaje	192m ²
➤ Otras áreas (oficinas, terraza, servicios)	517m ²

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO		
	Procedimiento para la Atención de Pasajeros en el Edificio Terminal de Pasajeros		
Código	Fecha de Emisión	N.º de Versión	Página
PRO-106.2	01.10.2026	2	7 de 24

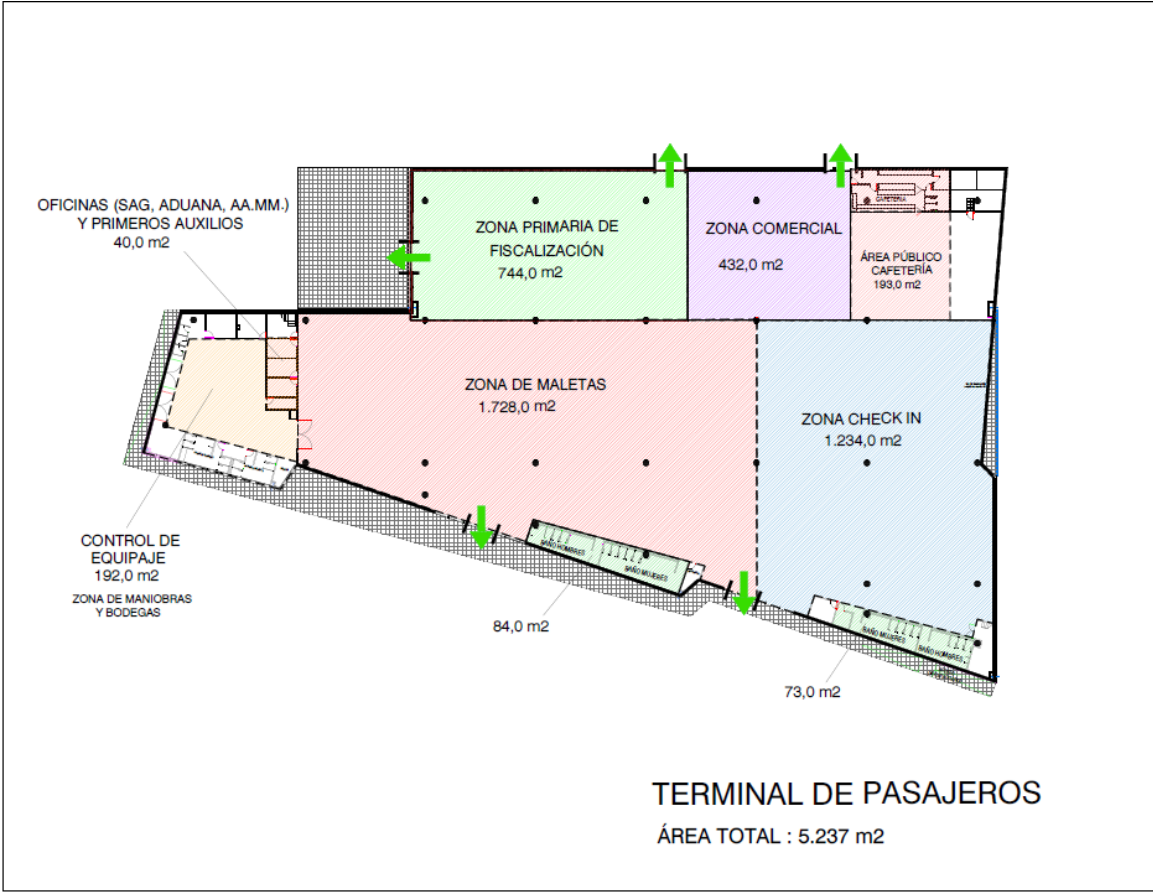


Ilustración 1: Plano Edificio Terminal

Además, el edificio del Terminal se compone de:

- Una base zócalo de 120cm de hormigón armado en todo su perímetro excepto los accesos.
- Sobre este zócalo de hormigón se posa una estructura secundaria de madera laminada que soporta el cerramiento del edificio en base a: muro, cortina, mamparas y una fachada ventilada compuesta por láminas verticales de fibrocemento Equitone.
- La estructura soportante de las dos cubiertas es en base a pilares de hormigón de 80cm de diámetro que forman una cuadrícula para cubrir un área mayor de 5.000m², los cuales soportan cerchas de acero que cubren luces de hasta 20 metros de largo y sobre estas cerchas una estructura secundaria de acero de vigas y costaneras.
- Baños con cerámica en piso y muros
- Oficinas alfombradas.
- Equipos de iluminación interior y exterior.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO		
	Procedimiento para la Atención de Pasajeros en el Edificio Terminal de Pasajeros		
Código	Fecha de Emisión	N.º de Versión	Página
PRO-106.2	01.10.2026	2	8 de 24

b) Área de andenes

En el lado poniente del Terminal se dispone de una superficie aproximadamente rectangular de unos 3.500 m², donde se encuentran demarcados 25 calzos para la ubicación de los buses y/o vehículos de transporte de pasajeros y tripulantes. Esta superficie puede ampliarse hasta 7.500 m², hasta la calle Roriguez aproximadamente, la que podrá ampliarse en relación a la cantidad de pasajeros del crucero.

c) Accesos al interior del Terminal

El Edificio Terminal dispone de dos accesos por el lado sur, un acceso por el lado poniente y un acceso por el lado oriente, todos ellos con puertas de vidrio. Los accesos del lado sur tienen un ancho total aproximado de 10 metros, mientras que los del poniente y oriente alcanzan los 15 metros. Cada uno de estos accesos está provisto de baldosas antideslizantes.

Adicionalmente, en el lado poniente existe un acceso habilitado con dos portones de 5 metros de ancho cada uno, destinados al ingreso de carros, insumos, materiales y personal de trabajo. Asimismo, en el lado norte se ubican dos puertas de vidrio de aproximadamente 2 metros de ancho cada una.

d) Equipos de seguridad para el Embarque y Desembarque

El Edificio Terminal cuenta con el siguiente equipamiento para el proceso de Embarque y/o desembarque de Pasajeros y Tripulantes:

- 2 pórticos (sólo para el embarque) y 2 paleta detectoras de metales para la verificación de pasajeros y tripulantes.
- 2 máquinas de rayos X (60x40cm) para la fiscalización del equipaje acompañado.
- 2 máquina de rayos X (90x75cm) para la fiscalización del equipaje no acompañado.

Corresponderá a los organismos fiscalizadores —Aduana, SAG y Autoridad Marítima— la utilización de los equipos señalados en el ejercicio de sus respectivas funciones.

e) Equipamientos varios

El Edificio Terminal dispone de counters destinados al proceso de Check-in, sillas de ruedas para el traslado de personas con movilidad reducida y sillas de sala de espera. Adicionalmente, cuenta con un desfibrilador portátil, destinado a la atención de emergencias médicas.

f) Suministros básicos

El Terminal cuenta con los siguientes suministros básicos:

- Red húmeda de incendio y extintores
- Agua potable con estanque de almacenamiento de 36.000 litros.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO		
	Procedimiento para la Atención de Pasajeros en el Edificio Terminal de Pasajeros		
Código	Fecha de Emisión	N.º de Versión	Página
PRO-106.2	01.10.2026	2	9 de 24

- Sistema de alcantarillado
- Iluminación
- Generador eléctrico de emergencia
- Internet

g) Servicios adicionales

El Terminal también dispone de áreas delimitadas donde el Operador del Terminal podrá proveer servicios adicionales, los cuales se regulan en AUA:

- Stands comerciales
- Casa de cambio
- Transporte Terceros (taxi, Van bus)
- Arriendo de vehículos

h) Señalética

Para una adecuada circulación de las personas y vehículos, el Terminal de Pasajeros tiene implementada la siguiente señalización:

- De tránsito
- Peatonal
- De seguridad
- De helipista (señal de posada)

VI. TÍTULO 2: RESPONSABILIDADES

Artículo 7

A continuación, se definen las responsabilidades de Puerto Valparaíso, Operador del Terminal y Usuarios, tanto para el tratamiento del Edificio, como para la prestación de los servicios mínimos de atención de Pasajeros y Tripulantes.

Artículo 8: Responsabilidad de Puerto Valparaíso

- Será responsable de la mantención preventiva y locativa del Edificio Terminal, con el objeto de garantizar el correcto funcionamiento y adecuado estado de sus instalaciones y mobiliario.
- Será responsable de la ejecución de mantenciones correctivas, únicamente en los casos en que los deterioros se originen por el paso del tiempo o el uso legítimo de la infraestructura.
- Deberá realizar el aseo del Terminal de Pasajeros y de sus inmediaciones, a fin de conservar condiciones higiénicas adecuadas, exclusivamente cuando el edificio no se encuentre en

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO		
	Procedimiento para la Atención de Pasajeros en el Edificio Terminal de Pasajeros		
Código	Fecha de Emisión	N.º de Versión	Página
PRO-106.2	01.10.2026	2	10 de 24

funcionamiento o en operación y, en consecuencia, no exista un Operador responsable del Terminal.

- Será responsable de proveer la infraestructura y el equipamiento señalados en el artículo 6 del presente Procedimiento. En caso de que la operación del Terminal requiera infraestructura o equipamiento adicional, tales como una máquina de rayos X u otros elementos necesarios para la adecuada atención de la recalada, el Operador del Terminal deberá presentar a EPV una solicitud escrita debidamente fundada.

EPV evaluará la solicitud y determinará la forma en que dicho requerimiento será atendido, ya sea mediante provisión directa o a través de un acuerdo entre las partes. La solicitud deberá presentarse con una anticipación mínima de quince (15) días hábiles respecto de la fecha programada de recalada de la nave, debiendo quedar registrada en el Anexo de la AUA

- Será responsabilidad de EPV la activación del Terminal de Pasajeros, entendida como el proceso de entrega al Operador del Terminal cada vez que se requiera la atención de naves de pasajeros.
- Deberá implementar el Plan de Seguridad aprobado por la Autoridad Marítima.
- EPV deberá disponer de los recursos necesarios para dar cumplimiento a las condiciones establecidas en el Plan de Seguridad aprobado por la Autoridad Marítima para la Instalación Portuaria, conforme al Código ISPS.

Artículo 9: Responsabilidades del Operador del Terminal

- El Operador del Terminal será responsable de la utilización del Terminal, debiendo prestar los servicios señalados en el título siguiente, conforme a los niveles de servicio o de calidad que en cada caso se establezcan.
- El Operador del Terminal deberá contemplar en su operación la atención diferenciada de diversos grupos de personas, tales como adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con movilidad reducida u otros, disponiendo de los medios necesarios para asegurar una atención adecuada.
- El Operador del Terminal será responsable de habilitar y coordinar con EFE los horarios de operación de la Puerta Francia, a fin de permitir el ingreso y salida peatonal de pasajeros y tripulantes desde y hacia el Terminal de Pasajeros. La Puerta Francia deberá permanecer disponible durante todos los días de operación del crucero y dentro de los horarios de operación definidos por EFE.
- El Operador del Terminal deberá disponer de vehículos para el traslado de pasajeros, tripulantes y/o personal durante toda la operación del crucero, a fin de asegurar la adecuada atención de los Usuarios y Visitantes en los horarios establecidos.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO		
	Procedimiento para la Atención de Pasajeros en el Edificio Terminal de Pasajeros		
Código	Fecha de Emisión	N.º de Versión	Página
PRO-106.2	01.10.2026	2	11 de 24

- El Operador del Terminal deberá contar con todos los elementos, instructivos, señaléticas, protocolos y demás recursos necesarios para dar cumplimiento a la normativa sanitaria vigente, con el propósito de resguardar la salud de Visitantes, y Usuarios del Edificio Terminal.
- El Operador del Terminal deberá implementar un mecanismo efectivo y transparente para la recepción, canalización y atención de los reclamos que se presenten durante la prestación de los servicios en el Edificio Terminal.

Artículo 10: Responsabilidades Usuarios del Terminal

Los Usuarios del Terminal, así como los organismos fiscalizadores que ingresen al Terminal con motivo de la prestación de servicios de atención de Pasajeros y Tripulantes, deberán registrar en el sistema de control de acceso dispuesto por EPV todos los antecedentes de las personas (personal) y vehículos que ingresan al Terminal con motivo de la prestación de servicios de atención de Pasajeros y Tripulantes. Con esta información, EPV autorizará y gestionará los permisos correspondientes.

VII. TÍTULO 3: IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS MÍNIMOS Y NIVELES DE CALIDAD

Artículo 11

En el presente título se identifican los servicios mínimos que deberá prestar el Operador del Terminal, indicando su descripción, las actividades que los componen, estándares mínimos de calidad y recursos que se deberán utilizar para su prestación.

Artículo 12: Uso del Edificio Terminal y Vehículos por los Pasajeros y Tripulantes

Consiste en la atención de Pasajeros, Tripulantes y equipajes para efectuar el trámite de Embarque o Desembarque para una nave de pasajeros, mediante el uso del Edificio Terminal y vehículos.

Artículo 13

Para la prestación de los servicios se distinguen dos tipos de equipaje no acompañado, siendo estos los siguientes:

- **Equipaje no acompañado de pasajeros independientes o tripulantes:** es el equipaje del pasajero o tripulante, que es manipulado y transportado por el Operador del Terminal en el interior del recinto portuario.
- **Equipaje no acompañado con tour operador:** corresponde al equipaje entregado a un operador turístico para su transporte desde el aeropuerto hasta el Terminal de Pasajeros, en el caso de embarque, y desde el costado de la nave hasta el aeropuerto, en el caso del desembarque.

Asimismo, cuando se emplee únicamente el concepto de equipaje no acompañado, este abarcará

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO		
	Procedimiento para la Atención de Pasajeros en el Edificio Terminal de Pasajeros		
Código	Fecha de Emisión	N.º de Versión	Página
PRO-106.2	01.10.2026	2	12 de 24

ambas definiciones señaladas, o, en su defecto, lo establecido en el glosario.

Artículo 14

El Operador del Terminal de Pasajeros deberá gestionar los buses y/o vehículos necesarios para trasladar a los Pasajeros, Tripulantes, su respectivo equipaje, y el personal de servicio del Terminal, en los trayectos que correspondan (Terminal y costado de nave y viceversa; estación Barón y Terminal y viceversa).

Artículo 15: Servicio de Desembarque de Pasajeros y Tripulantes

El servicio de Desembarque de Pasajeros y Tripulantes deberá incluir, al menos, las actividades que se indican a continuación:

- Coordinación de ingreso de camiones al costado de nave para el retiro del equipaje no acompañado con tour operador (camiones del Operador Turístico) y no acompañado de pasajeros independientes o tripulantes (camiones del Operador del Terminal).
- Carga del equipaje no acompañado con tour operador en los camiones cerrados del Operador Turístico y carga del equipaje no acompañado de pasajeros independientes y tripulantes en los camiones del Operador del Terminal desde el costado de nave. Será responsabilidad del Operador del Terminal disponer del personal movilizador suficiente, para la manipulación del equipaje transportado de acuerdo con el volumen de maletas que informe el Operador Turístico, la naviera o su representante.
- Transporte del equipaje no acompañado desde el costado de nave de pasajeros hasta el Terminal de Pasajeros.
- Descarga del equipaje no acompañado de pasajeros independientes o tripulantes desde los camiones del Operador del Terminal para su inspección. Para lo anterior, se deberá utilizar un equipo de rayos X (75x90 cm).
- Transporte de Pasajeros y Tripulantes en bus desde el costado de la nave hacia el Terminal de Pasajeros.
- Utilización de uno o más equipos de rayos X (60x40cm) para el control de equipaje acompañado, además de un pórtico y paletas detectoras de metales para el control de los Pasajeros y los Tripulantes desembarcados.
- Transporte de Pasajeros, Tripulantes y personal de servicio en bus desde el Terminal de Pasajeros hasta la estación Barón (generalmente, este bus es tomado por aquellos pasajeros que no contratan los servicios de un Operador Turístico).

Artículo 16: Servicio de Embarque de Pasajeros y Tripulantes

El servicio de Embarque deberá incluir, al menos, las actividades que se indican a continuación:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO		
	Procedimiento para la Atención de Pasajeros en el Edificio Terminal de Pasajeros		
Código	Fecha de Emisión	N.º de Versión	Página
PRO-106.2	01.10.2026	2	13 de 24

- a) Transporte de Pasajeros, Tripulantes y personal de servicio en bus desde la estación Barón hasta el Terminal de Pasajeros (generalmente, este bus es tomado por aquellos pasajeros que no contratan los servicios de un Operador Turístico).
- b) Recepción del equipaje no acompañado para su fiscalización, para lo cual se deberá utilizar un equipo de rayos X (90x75 cm), operado por los organismos fiscalizadores competentes o empresas debidamente acreditadas.
- c) Carga y transporte del equipaje no acompañado en camiones cerrados provistos por el Operador del Terminal, desde el Edificio Terminal hasta el costado de la nave. Será responsabilidad del Operador del Terminal disponer del personal movilizador necesario, incluido el conductor, para la manipulación de todo el equipaje no acompañado, de acuerdo con el volumen de maletas informado por el Operador Turístico, la naviera o su representante.
- d) Facilitación de counters para que la propia Compañía de Cruceros, el Operador Turístico o quien sea designado por la compañía realice el servicio de Check-in en el Edificio Terminal. La cantidad de mesones o counters de atención deberá acordarse con la naviera o su representante o la agencia que le presta el servicio.
- e) Provisión de uno o más equipos de rayos X (60x40 cm) para el control de equipaje acompañado, además de un pórtico y paletas detectoras de metales para el control de los Pasajeros y los Tripulantes que se embarquen, que será operado por los organismos fiscalizadores competentes o empresas debidamente acreditadas.
- f) Transporte de Pasajeros y Tripulantes en bus desde el Terminal de Pasajeros hasta el costado de la nave de pasajeros.

Artículo 17

Los recursos mínimos que deberá disponer el Operador del Terminal para el servicio de Embarque y Desembarque son:

- Bus de transporte de Pasajeros, Tripulantes y personal de servicio, entre la estación Barón y el Terminal de Pasajeros.
- Bus de transporte de Pasajeros y Tripulantes entre el Terminal de Pasajeros y la nave de pasajeros.
- VAN especialmente acondicionada para el transporte de personas con movilidad reducida en silla de ruedas, en caso de requerirse en cualquiera de los dos trayectos señalados.
- Camiones cerrados para transporte de equipaje desde el Terminal de Pasajeros hacia el costado de nave y viceversa.

Artículo 18

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO		
	Procedimiento para la Atención de Pasajeros en el Edificio Terminal de Pasajeros		
Código	Fecha de Emisión	N.º de Versión	Página
PRO-106.2	01.10.2026	2	14 de 24

Servicios generales para la operación del Terminal de Pasajeros:

- Provisión de personal especializado para atención de primeros auxilios.
- Provisión de servicios de alimentación para Pasajeros, Tripulantes y personal de servicio del propio terminal durante todo el periodo de operación.
- Acondicionamiento de áreas de andenes para buses y vehículos.

Artículo 19: Niveles de calidad aplicables para el Embarque y Desembarque de Pasajeros y Tripulantes

- El tiempo máximo de espera en el frente de atraque para un Pasajero o Tripulante y su respectivo equipaje acompañado, contado desde la hora de su desembarque hasta su traslado al Edificio Terminal de Pasajeros de Valparaíso, no puede exceder de cinco (5) minutos. Esta disposición será aplicable siempre que no existan restricciones de aforo u otras medidas establecidas por la autoridad competente. El mismo límite de tiempo rige para los Pasajeros o Tripulantes que deban trasladarse desde el Terminal de Pasajeros hasta el crucero para su embarque.
- Todos los counters que se le entreguen al Operador Turístico deberán estar habilitados exclusivamente para la atención de los Pasajeros.
- Traslado de Pasajeros con movilidad reducida deberá realizarse en vehículo habilitado para aquello.
- El personal que interactúe con los visitantes deberá estar preparado para comunicarse de forma efectiva (inglés/español).
- El Operador del Terminal deberá disponer de la cantidad suficiente de buses para cumplir con el tiempo máximo de espera definido para la operación de desembarque o embarque.
- Garantizar que los buses utilizados tengan menos de 5 años de antigüedad y cuenten, al menos, con aire acondicionado, cinturones de seguridad, conductores uniformados y debidamente identificados.
- El personal de atención de primeros auxilios deberá estar presente durante toda la operación de Embarque y Desembarque, y deberá tener un título profesional a fin y demostrar conocimiento para operar el equipo desfibrilador.

Artículo 20: Provisión y Uso de Vías para la Circulación de Vehículos

El servicio de provisión y uso de vías para la circulación de vehículos consiste en disponer de caminos debidamente habilitados para ingresar al área de andenes del Edificio Terminal.

Artículo 21

Recursos necesarios para la ejecución del servicio de Provisión y Uso de Vías para la Circulación de

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO		
	Procedimiento para la Atención de Pasajeros en el Edificio Terminal de Pasajeros		
Código	Fecha de Emisión	N.º de Versión	Página
PRO-106.2	01.10.2026	2	15 de 24

Vehículos dispuestos por EPV:

- Provisión de calle pavimentada de doble sentido de circulación por todo el sector exterior del Edificio Terminal.
- Provisión de barrera para el control de acceso.
- Guardia de seguridad para el control de acceso.
- Señalética adecuada.
- Sistema de control de acceso.

Artículo 22: Servicio de Provisión de Andenes de buses de transporte de Pasajeros y/o Tripulantes

El servicio de Provisión de Andenes de buses de transporte de Pasajeros y/o Tripulantes consiste en disponer de los 25 andenes colindantes con el Edificio Terminal de Pasajeros.

Artículo 23

Recursos necesarios para la ejecución del servicio de Provisión de Andenes de buses de transporte de Pasajeros y/o Tripulantes:

- Provisión de área de andenes de aproximadamente 3.500m².
- Provisión de superficie suficiente para las maniobras de estacionamiento de los buses, con demarcaciones y señalizaciones.
- Señalética y elementos necesarios para el control del tránsito durante la operación.
- Un coordinador de andenes dispuestos por el Operador del Terminal.

Artículo 24

De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 9: Responsabilidades del Operador del Terminal del presente Procedimiento, corresponderá al Operador del Terminal la prestación de los servicios establecidos en el TÍTULO 3: IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS MÍNIMOS Y NIVELES DE CALIDAD, relativos a la atención de pasajeros y tripulantes durante los procesos de embarque y desembarque. Asimismo, el incumplimiento de los estándares o niveles de servicio señalados en este título podrá dar lugar a la aplicación de multas, las que serán determinadas en la respectiva AUA.

VIII. TÍTULO 4: AUTORIZACIÓN DE USO DE ÁREA, ACTIVACIÓN Y RECEPCIÓN DEL TERMINAL DE PASAJEROS

Artículo 25

En este título se establecen las condiciones específicas aplicables a la activación del Edificio Terminal, su utilización, recepción y posterior entrega a EPV, una vez concluida la operación de las naves de pasajeros y del propio Terminal. Asimismo, se dispone que la atención a dichas naves estará sujeta a lo establecido en la Planificación Naviera, conforme a lo señalado en el "Procedimiento para la Coordinación de Atención de Naves de Pasajeros en Puerto Valparaíso".

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO		
	Procedimiento para la Atención de Pasajeros en el Edificio Terminal de Pasajeros		
Código	Fecha de Emisión	N.º de Versión	Página
PRO-106.2	01.10.2026	2	16 de 24

Artículo 26: Suscripción AUA

Los terminales portuarios que tengan cruceros anunciados y que, en consecuencia, se constituyen en Operador del Terminal, deberán suscribir o renovar una AUA que los habilite para usar la infraestructura del Edificio Terminal por un período determinado de doce (12) meses. Los cruceros anunciados para la respectiva temporada quedarán comprendidos en esa única AUA a través del Anexo 1, en el cual se detallan los cruceros y las fechas de sus respectivas recaladas.

Dicho instrumento especifica las áreas y bienes cuyo uso se autoriza y regula las siguientes materias: tarifa de activación, plazo de vigencia, pago de derechos, responsabilidades, causales de término, procedimiento de multas, la obligación del Operador del Terminal de contratar una póliza de responsabilidad civil y una Garantía de Fiel Cumplimiento, que aseguren la indemnidad de la infraestructura y de las personas, así como el cumplimiento fiel y oportuno del presente Procedimiento y de la AUA.

Además, la AUA puede disponer cualquier otra condición particular acordada entre EPV y el Operador del Terminal, bajo condiciones objetivas y no discriminatorias.

Artículo 27: Valor uso Terminal

El valor por el uso del Terminal que deberá cancelar el Operador del Terminal se define previamente entre EPV y el Operador del Terminal, bajo condiciones objetivas y no discriminatorias, y quedan establecidos en la AUA suscrita por el Operador del Terminal.

Artículo 28: Activación Terminal

El Operador del Terminal deberá solicitar la activación del Terminal al menos 4 días hábiles antes del arribo de la nave de pasajeros. Para lo anterior, deberá enviar el Anexo 1 de la AUA a EPV, con la información de la respectiva recalada.

Artículo 29: Entrega del Terminal de Pasajeros al Operador del Terminal

El Edificio Terminal de Pasajeros deberá entregarse al Operador del Terminal con una anticipación mínima de veinticuatro (24) horas respecto del arribo de la nave de pasajeros anunciada y confirmada en la planificación naviera.

Artículo 30

Antes del inicio de cada temporada de cruceros y una vez finalizada ésta, el Operador del Terminal deberá realizar, en conjunto con personal de EPV, un inventario de los activos asociados a la operación, con el objeto de verificar su estado, actualizar su registro y determinar, si corresponde, su baja, lo que quedará registrado en un informe realizado por EPV.

Artículo 31: Devolución del Terminal de Pasajeros por el Operador del Terminal a EPV.

El Operador del Terminal deberá devolver a EPV el Edificio Terminal, junto con las áreas e

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO		
	Procedimiento para la Atención de Pasajeros en el Edificio Terminal de Pasajeros		
Código	Fecha de Emisión	N.º de Versión	Página
PRO-106.2	01.10.2026	2	17 de 24

infraestructura cuyo uso le haya sido autorizado, conforme a los términos establecidos en la respectiva AUA.

Artículo 32

El Edificio Terminal deberá ser restituido en las mismas condiciones de orden e higiene en que fue activado. En consecuencia, el aseo del edificio durante la estadía del crucero, operación del Terminal y posterior al zarpe deberá ser de responsabilidad del Operador del Terminal.

Artículo 33

Durante la temporada de cruceros, el Operador del Terminal deberá informar oportunamente a EPV sobre cualquier daño, deterioro o pérdida de dichos activos, conforme a lo establecido en el Artículo 5 del presente procedimiento.

Artículo 34

Tras el zarpe de la nave de pasajeros, el Operador del Terminal deberá desarrollar y entregar un informe estadístico por cada nave, cuyo contenido será definido por EPV en concordancia con la operación, en un plazo no superior a una semana desde el zarpe de la nave.

IX. TÍTULO 5: OPERACIÓN DEL TERMINAL DE PASAJEROS

Artículo 35: Desembarque de Pasajeros y Tripulantes

El desembarque de pasajeros, tripulantes y su respectivo equipaje se iniciará en el horario acordado con el capitán de la nave, conforme a la hora de recalada del crucero. La coordinación del proceso deberá efectuarse de manera tal que la prioridad de desembarque sea la siguiente: en primer lugar, el equipaje no acompañado de pasajeros independientes y tripulantes; en segundo lugar, el equipaje no acompañado con tour operador; posteriormente, los pasajeros; y finalmente, los tripulantes.

El proceso de Desembarque se efectuará de acuerdo con el siguiente esquema de operación.

1. Deberá realizarse el desembarco, carga y transporte del equipaje no acompañado de pasajeros independientes o tripulantes en los camiones del Operador del Terminal, y del equipaje no acompañado con tour operador en los camiones del Operador Turístico. Todas las maletas deberán estar debidamente marcadas e identificadas.
2. El camión del Operador del Terminal deberá descargar el equipaje no acompañado de pasajeros independientes o tripulantes en la bodega poniente, donde se ubica el control de Aduanas y SAG. El equipaje no acompañado con tour operador, transportado en el camión del Operador Turístico, deberá ingresar al Terminal solo para ser sellado por las autoridades

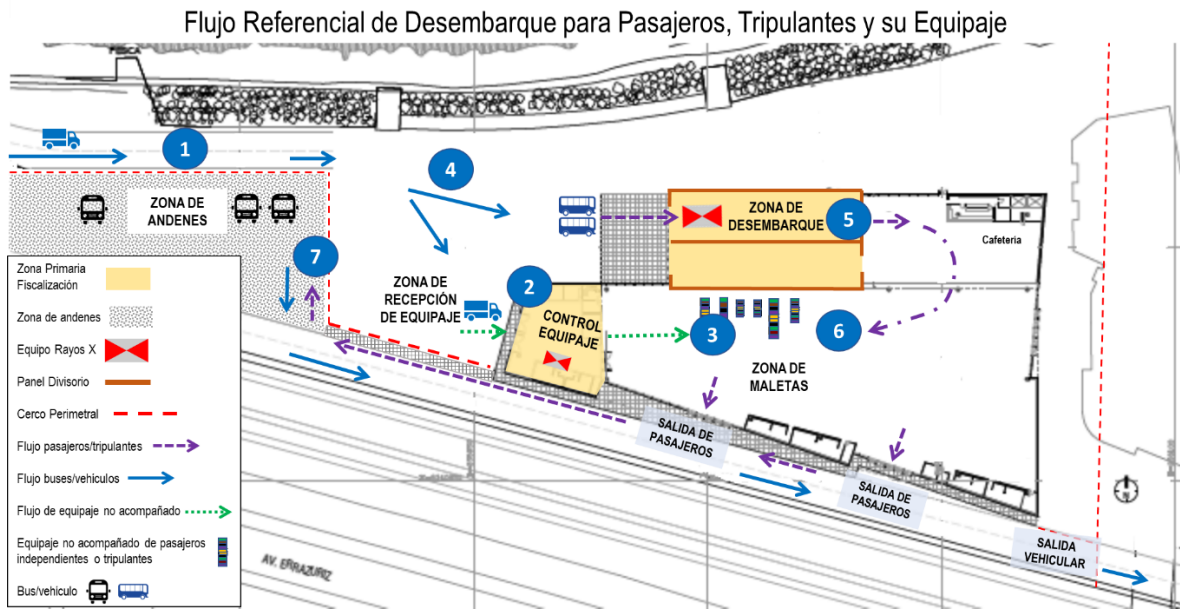
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO		
	Procedimiento para la Atención de Pasajeros en el Edificio Terminal de Pasajeros		
Código	Fecha de Emisión	N.º de Versión	Página
PRO-106.2	01.10.2026	2	18 de 24

fiscalizadoras.

- Una vez fiscalizado, el equipaje no acompañado deberá ser ordenado por el personal movilizador en la Zona de Maletas, de acuerdo con su identificación.
- Los pasajeros y tripulantes deberán desembarcar del crucero y subir a los buses que los trasladarán al Terminal. Estos buses deberán estacionarse en el sector poniente, para que los pasajeros y tripulantes puedan descender e ingresar a la zona de fiscalización.
- Los pasajeros, tripulantes y su equipaje acompañado deberán ser fiscalizados en la Zona de Desembarque por la Aduana y el SAG.
- El pasajero independiente o tripulante que tenga equipaje no acompañado deberá dirigirse a la Zona de Maletas para retirarlo.
- Posteriormente, los pasajeros o tripulantes deberán abandonar el Terminal por las puertas del lado sur y abordar el transporte que los trasladará fuera del recinto, provisto por el Operador Turístico o el Operador del Terminal, según corresponda.

Este mismo proceso aplica para los Pasajeros en Tránsito, con la diferencia que no existe equipaje no acompañado, solamente equipaje acompañado.

La Ilustración 2 presenta el proceso de desembarque de Pasajeros y Tripulantes, cuya secuencia numérica corresponde a la numeración del procedimiento descrito recientemente.



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO		
	Procedimiento para la Atención de Pasajeros en el Edificio Terminal de Pasajeros		
Código	Fecha de Emisión	N.º de Versión	Página
PRO-106.2	01.10.2026	2	19 de 24

Ilustración 2: Diagrama proceso de Desembarque de Pasajeros y Tripulantes

Artículo 36: Embarque de Pasajeros y Tripulantes

El embarque de pasajeros, tripulantes y su respectivo equipaje se iniciará en el horario acordado con el capitán de la nave o el representante de la línea naviera. Las acciones necesarias deberán coordinarse de manera que el proceso de embarque se efectúe únicamente una vez finalizado el desembarque, no pudiendo en ningún caso realizarse ambas operaciones en forma simultánea.

El proceso de Embarque se efectuará de acuerdo siguiente esquema de operación:

1. Los visitantes deberán ingresar en vehículo por el acceso vehicular ubicado en el lado suroriente del Terminal de Pasajeros y deberán estacionarse en la Zona de Andenes, donde deberán descender con su equipaje no acompañado.
2. La recepción del equipaje no acompañado deberá realizarse en la bodega poniente del Terminal, donde se ubica el control de la Autoridad Marítima. El representante de la línea de cruceros será responsable del etiquetado de las maletas y de la contabilización del equipaje no acompañado que se transporte.
3. Tanto el equipaje no acompañado con tour operador como el equipaje no acompañado de pasajeros independientes y tripulantes deberá ser inspeccionado por la Autoridad Marítima y, posteriormente, deberá ser trasladado en un camión provisto por el Operador del Terminal hasta el costado del muelle para su embarque en el crucero.
4. Una vez descendido del vehículo, el pasajero deberá ingresar al Terminal por los accesos ubicados en el lado sur y deberá dirigirse a la zona de Check-in, situada en el sector oriente del edificio. En el caso de los tripulantes, el proceso de Check-in deberá realizarse en la Zona de Embarque, a través de la Autoridad Marítima.
5. En la Zona de Embarque deberá efectuarse el control de la documentación del pasajero y del tripulante, junto con la revisión del equipaje acompañado, a cargo de la Autoridad Marítima.
6. Finalizada la revisión, los pasajeros o tripulantes deberán subir a los buses dispuestos para su traslado al costado de la nave y posterior embarque.

Este mismo proceso aplica para los Pasajeros en Tránsito, con la diferencia que no existe equipaje no acompañado, solamente equipaje acompañado.

En el proceso de embarque, la fiscalización de pasajeros, tripulantes y equipaje corresponderá exclusivamente a la Autoridad Marítima, a diferencia del desembarque regulado en el Artículo 35.

La Ilustración 3 presenta el proceso de embarque de Pasajeros y Tripulantes, cuya secuencia numérica corresponde a la numeración del procedimiento descrito recientemente.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO		
	Procedimiento para la Atención de Pasajeros en el Edificio Terminal de Pasajeros		
Código	Fecha de Emisión	N.º de Versión	Página
PRO-106.2	01.10.2026	2	20 de 24

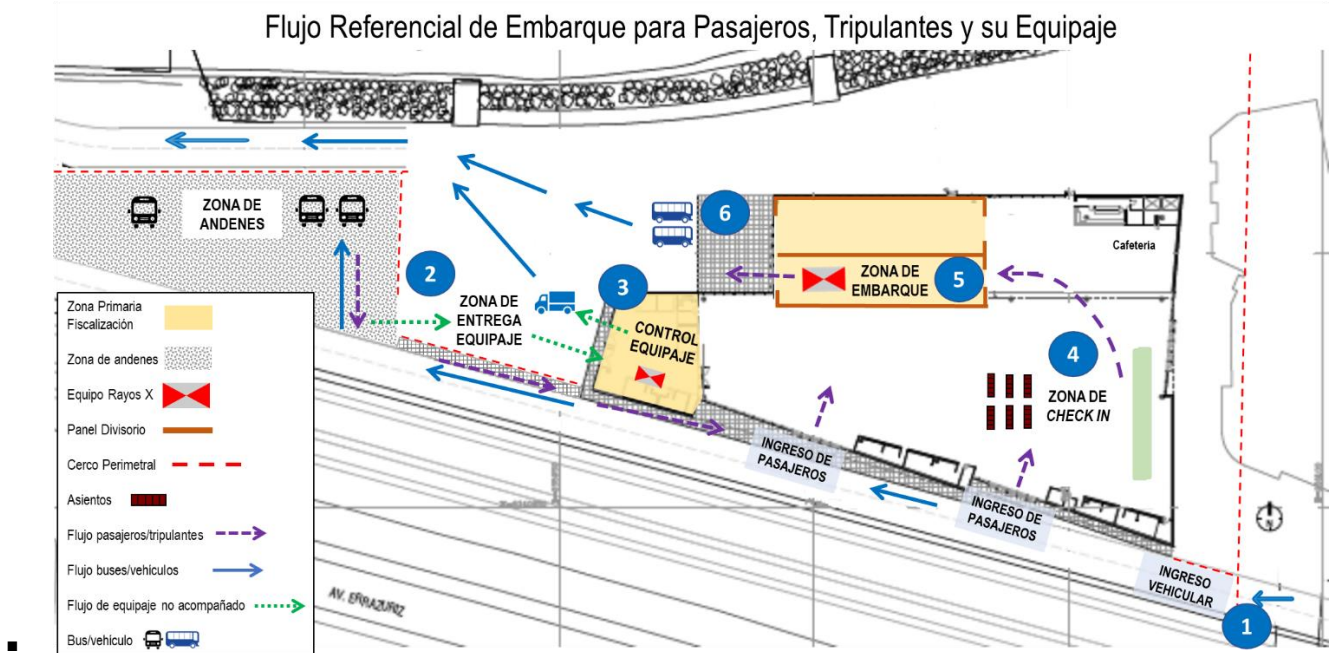


Ilustración 3: Diagrama proceso de Embarque de Pasajeros y Tripulantes

Artículo 37: Consideraciones para el proceso de Embarque y Desembarque de Pasajeros y Tripulantes

El Operador del Edificio Terminal deberá efectuar todas las actividades del proceso de Embarque y Desembarque de Pasajeros, dando estricto cumplimiento a la delimitación de la Zona Primaria Aduanera o bien Zona Primaria de Fiscalización, indicada en las ilustraciones, según la regulación aduanera vigente.

- El área comprendida entre el Edificio Terminal y el ingreso a la Zona Primaria del Terminal N°2 de Puerto Valparaíso se reconoce como Zona de Vigilancia Especial. En consecuencia, el Operador del Terminal deberá ejecutar las actividades de transporte de pasajeros, tripulantes y equipaje conforme a la normativa aduanera vigente.
- El Operador del Edificio Terminal deberá garantizar el libre tránsito de vehículos hacia y desde los frentes de atraque, previa autorización otorgada por Empresa Portuaria Valparaíso.

Artículo 38: Recaladas Simultáneas

En el caso de recaladas simultáneas con distintos operadores se deberá tener las siguientes consideraciones:

- El Terminal de Pasajeros deberá ser activado por cada Operador y la infraestructura deberá

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO		
	Procedimiento para la Atención de Pasajeros en el Edificio Terminal de Pasajeros		
Código	Fecha de Emisión	N.º de Versión	Página
PRO-106.2	01.10.2026	2	21 de 24

distribuirse de manera proporcional, de acuerdo con la cantidad de pasajeros de cada crucero.

- Las áreas comunes y los servicios higiénicos (u otro que corresponda) deberán ser compartidos por ambos Operadores.
- Los counters o mesones para el Check-in deberán distribuirse proporcionalmente de acuerdo con la cantidad de pasajeros de cada nave de cruceros.
- La operación de los servicios definida en el Artículo 15: Servicio de Desembarque de Pasajeros y Tripulantes y Artículo 16: Servicio de Embarque de Pasajeros y Tripulantes, deberá realizarse conforme lo descrito en el Artículo 35: Desembarque de Pasajeros y Tripulantes y Artículo 36: Embarque de Pasajeros y Tripulantes de este Procedimiento, sin asignar prioridades de una nave sobre la otra para la fiscalización de Pasajeros y su equipaje, con el objetivo de priorizar la fluidez en la operación y en los servicios que se entregan a los visitantes.
- La Zona de Equipaje deberá asignarse de acuerdo con la cantidad de maletas de cada crucero y deberá definirse en el layout diseñado para cada operación.
- El aseo (indicado en el Artículo 32) deberá ser provisto por el Operador a cargo de la mayor cantidad de pasajeros (no incluye tripulantes), hasta que finalicen sus operaciones.
- EPV deberá disponer de una sala de operaciones para cada Operador.
- EPV deberá controlar el área de andenes, a fin de que los espacios disponibles se asignen según la hora de llegada o salida del crucero y la cantidad de pasajeros por recalada.
- El servicio de transporte y la administración de los calzos de estacionamiento deberán responder a un mecanismo de asignación basado en criterios objetivos y no discriminatorios, que atienda a los mejores intereses de la operación.
- EPV se reserva el derecho de aplicar otros criterios para el beneficio del sistema de procesamiento de pasajeros y mejor asignación de la infraestructura, los que se resolverán en la reunión de coordinación dispuesta en el Artículo 39: Reunión de Coordinación entre EPV y el Operador del terminal.

Artículo 39: Reunión de Coordinación entre EPV y el Operador del terminal

Previo al inicio de la temporada de cruceros, EPV puede convocar al o a los Operadores del Terminal a una reunión de coordinación. El objetivo será revisar los requerimientos de las naves de pasajeros, los recursos necesarios para la correcta prestación del servicio de atención de pasajeros y tripulantes (por ejemplo, máquina de rayos X, carpa, entre otros), así como la programación de eventos externos organizados en el Terminal de Pasajeros —tales como conferencias, ferias, charlas

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO		
	Procedimiento para la Atención de Pasajeros en el Edificio Terminal de Pasajeros		
Código	Fecha de Emisión	N.º de Versión	Página
PRO-106.2	01.10.2026	2	22 de 24

o exposiciones— que, al ser realizados por terceros, puedan interferir en la operación normal del Terminal si su fecha coincide o es cercana a la recalada de un crucero..

Artículo 40: Reunión de Coordinación

Al menos dos días hábiles antes de la llegada del crucero, EPV deberá convocar a una reunión de coordinación. En esta reunión se deberán revisar los siguientes aspectos: la cantidad de pasajeros y tripulantes, el equipaje a embarcar y desembarcar, los días y horarios de estadía de la nave, la cantidad de buses de turismo y los requerimientos adicionales informados por el Operador Turístico o el agente de naves.

Asimismo, se deberán analizar el flujo de personas dentro del Terminal, el tránsito de vehículos en el exterior y las necesidades generales de estacionamiento.

Los invitados a la reunión son los que se detallan a continuación

- Representantes de la Autoridad Marítima
- Representante Dirección Regional de Aduana
- Representante de SAG
- Representante de Operador del Terminal de Pasajeros
- Representante del Operador Turístico
- Representante del Terminal de recalada del Crucero
- Representante Empresa Portuaria Valparaíso
- Representante de la Línea Naviera o su Agencia de Naves
- Representantes de Carabineros de Chile
- Ilustre Municipalidad de Valparaíso.
- PDI (En casos de primera recalada por trámites de inmigración)
- otros invitados de acuerdo a las necesidades que presente el crucero:

Luego de la reunión se enviará un resumen a los participantes de ésta, junto a otras instituciones que requieren de la información tales como Minvu (coordinación parque Varón), Delegación presidencial, Sernatur, Seremi de Salud, entre otros.

Artículo 41

El Terminal/Operador deberá cumplir con la normativa vigente y adaptar su operación para todos los efectos de dar cumplimiento a ella.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO		
	Procedimiento para la Atención de Pasajeros en el Edificio Terminal de Pasajeros		
Código	Fecha de Emisión	N.º de Versión	Página
PRO-106.2	01.10.2026	2	1 de 24

X. Control de Versiones

CONTROL DE VERSIONES			
Revisión N°	Versión N°	Fecha de modificación	Motivo del cambio de revisión
0	1	15-09-2022	Versión Inicial
1	2	01-10-2026	Cambio de formato. Se agrega una sección de alcance. Se incorporan nuevas responsabilidades para EPV, Operador del Terminal y Usuarios Se actualizan algunos elementos de infraestructura, equipamiento y sobre la entrega del TP. .