



# **Procedimiento para la atención de Pasajeros en el Edificio Terminal de Pasajeros**

Valparaíso, septiembre 2022

## TÍTULO I. DEFINICIONES E INTERPRETACIONES

### Artículo 1

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

- i. **Activación del Terminal de Pasajeros:** es el proceso mediante el cual el Operador del Terminal solicita a Empresa Portuaria Valparaíso (EPV) el Edificio Terminal de Pasajeros, dada la necesidad de atención de pasajeros de un crucero. Esta activación será solicitada con el fin de definir formalmente cualquier requerimiento, necesidad o consideración durante el periodo de utilización del Terminal de Pasajeros.
- ii. **Agente / Agentes de Naves:** son las personas, naturales o jurídicas chilenas, que actúan, sea en nombre del armador, del dueño o del capitán de una nave y en representación de ellos, para todos los actos o gestiones concernientes a la atención de la nave en el puerto de su consignación.
- iii. **Bus de Transporte de Pasajeros y/o Tripulantes:** es todo vehículo de transporte con capacidad superior a 6 personas incluido el conductor.
- iv. **Código ISPS (PBIP):** conjunto de normas y regulaciones internacionales que permiten la coordinación y aplicación de medidas para prevenir y controlar actos terroristas, atentados o sabotajes contra barcos e instalaciones portuarias. D.S. (RR.EE) N°71 del 31-03-2005.
- v. **Check-In:** proceso de recepción y registro de antecedentes de los pasajeros para embarque en la nave de pasajeros.
- vi. **Crucero de turismo, Crucero o Nave de pasajeros:** barco de lujo o de recreación que se utiliza para transportar pasajeros en un viaje de placer que puede durar desde un día hasta varios meses y que incluye detenciones en diversos puertos con atractivo turístico. Además, durante la navegación ofrece una serie de servicios de entretenimiento, diversión, relajación, deportes, aventura entre otros.
- vii. **Desembarque de Pasajeros y/o Tripulantes:** proceso en el cual el pasajero y/o tripulante hace abandono de la nave de pasajeros con motivo del término de su viaje.
- viii. **Día hábil:** significará cualquier día que no sea sábado, domingo o feriado legal en la República de Chile.
- ix. **Edificio Terminal, Terminal de Pasajeros o Terminal:** corresponde al conjunto de infraestructura e instalaciones en tierra que los operadores de turismo, agentes o navieras de pasajeros ocupan para la atención del embarque y desembarque de los pasajeros y tripulantes, de acuerdo con los términos establecidos en el contrato. Entre otros, incluyen: counters; salas de espera; sistemas de iluminación; redes de energía eléctrica; sistema de revisión de equipaje con Rayos X; sistemas de información, de seguridad y primeros auxilios a pasajeros y tripulantes; instalaciones y equipos para la realización de las labores de control por parte de los organismos del Estado; así como el edificio que los alberga; las áreas de andenes para buses de turismo y vehículos menores; y áreas para la circulación de los vehículos.
- x. **Embarque de Pasajeros y/o Tripulantes:** proceso de ingreso de los pasajeros y/o tripulantes a una nave de pasajeros para iniciar un viaje.
- xi. **Empresa, Empresa Portuaria, Puerto Valparaíso o EPV:** es la Empresa Portuaria Valparaíso. Autoridad portuaria administrativa en el puerto de Valparaíso.
- xii. **Equipaje de Pasajeros y/o Tripulantes:** es lo que determine el Servicio Nacional de Aduanas, mediante resolución, de acuerdo con lo dispuesto en la Ordenanza de Aduanas. Puede ser equipaje acompañado o equipaje no acompañado.
- xiii. **Equipaje acompañado:** es el equipaje completo que el pasajero o tripulante transporta personalmente.

- xiv. **Equipaje no acompañado:** es el equipaje que el pasajero o tripulante no moviliza personalmente durante los procesos de embarque y desembarque.
- xv. **Estándares internacionales de la industria:** corresponde a las prácticas y procedimientos generalmente utilizados en la industria de cruceros de turismo en el mundo, por proveedores prudentes y diligentes, de infraestructura, instalaciones y vehículos que las navieras de pasajeros, agencias u operadores de turismo requieren para la atención en tierra de los pasajeros y tripulantes de cruceros de turismo, bajo condiciones y circunstancias similares a las condiciones y circunstancias relevantes existentes en el puerto.
- xvi. **Naviera de pasajeros:** una empresa que mantiene una flota de cruceros que navegan por mares, canales y ríos, y que además comercializan la venta de pasajes para el público.
- xvii. **Niveles de calidad de servicio:** establece los niveles mínimos de calidad que debe cumplir el Operador del Terminal en la prestación de sus servicios.
- xviii. **Operador del Terminal:** es la persona, natural o jurídica, autorizada por Puerto Valparaíso para prestar los servicios mínimos necesarios para la atención de naves de pasajeros y tripulantes al interior del Terminal de Pasajeros.
- xix. **Operador Turístico o Tour Operador:** corresponde a la persona natural o jurídica contratada por la naviera de pasajeros para efectuar el embarque, desembarque y visitas turísticas de los pasajeros y tripulantes, y sus respectivos equipajes.
- xx. **Pasajero:** corresponde a la persona que se embarca o desembarca de un crucero de turismo o nave de pasajero que recalca en el puerto.
- xxi. **Pasajero o Tripulante en Tránsito:** es aquel pasajero o tripulante que continúa en viaje en la nave de pasajeros en que arribó, en la misma recalada.
- xxii. **Pasajero Independiente:** son aquellos pasajeros que se embarcan o desembarcan por cuenta propia, sin estar asignados a un operador de turismo.
- xxiii. **Plan de seguridad:** Se refiere al plan de seguridad de la instalación portuaria aprobado por la Autoridad Marítima.
- xxiv. **PDI:** Policía de Investigaciones de Chile
- xxv. **Puerto o recinto portuario:** significa el Puerto de Valparaíso, ubicado en la República de Chile, de acuerdo con lo definido en el D.S. N° 40 del 12 de marzo de 1998, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de fecha 18 de junio de 1998, y sus posteriores modificaciones.
- xxvi. **Reglamento de Uso de Frente de Atraque (RUFA):** significará las regulaciones establecidas por la Empresa Portuaria Valparaíso, actualmente o en el futuro, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 22 de la ley 19.542.
- xxvii. **SAG:** Servicio Agrícola y Ganadero.
- xxviii. **SERNATUR:** Servicio Nacional de Turismo
- xxix. **Servicio:** se refiere indistintamente a cualquier servicio mínimo o servicio adicional que provea el Operador del Terminal.
- xxx. **Servicio mínimo:** corresponde a cualquiera de los señalados en el Título IV de este Procedimiento.
- xxxi. **Servicio adicional:** corresponde a cualquiera de los servicios que requiera la utilización de las áreas señaladas en el artículo 7 (viii) de este Procedimiento.
- xxxii. **Tripulante:** es cualquier persona que ejerce profesiones, oficios u ocupaciones a bordo de un crucero de turismo o de una nave de pasajeros que recalca en el puerto.
- xxxiii. **Uso de Edificio Terminal:** corresponde a todas las actividades y recursos necesarios para lograr que los Operadores del Terminal puedan atender a los pasajeros y tripulantes, así como su equipaje, en el Edificio Terminal, en forma eficiente, segura y acorde con los estándares Internacionales de la industria. Entre los recursos y actividades se encuentra

- también la mantención, conservación y limpieza del Edificio Terminal.
- xxxiv. **Uso de vehículos:** actividades y recursos requeridos para transportar en los vehículos a los pasajeros y tripulantes, así como su equipaje, entre el Edificio Terminal y los sitios del puerto donde embarcan o desembarcan los pasajeros y tripulantes del respectivo crucero de turismo, así como para transportar a los pasajeros y tripulantes entre los sitios del puerto y sus entradas y salidas habilitadas. Incluye, entre otras, la operación y mantención de los vehículos, choferes, combustibles, lubricantes, el personal y la carga/descarga de los equipajes desde el Edificio Terminal a los vehículos y viceversa.
- xxxv. **Usuario:** corresponde a cualquier persona, natural o jurídica, que utiliza algún servicio.
- xxxvi. **Visitante:** termino genérico que incluye a pasajeros y tripulantes.
- xxxvii. **Vehículo:** corresponde a cualquiera de los vehículos requeridos y destinados al transporte de los pasajeros y tripulantes, así como su equipaje, entre el Edificio Terminal y el sitio del puerto donde embarcan o desembarcan los pasajeros y tripulantes del respectivo crucero de turismo, así como para transportar a los pasajeros y tripulantes entre los sitios del puerto y sus entradas y salidas habilitadas.

## TÍTULO II: INTRODUCCIÓN

### Artículo 2

El procedimiento para la Atención de Pasajeros en el Edificio Terminal de Pasajeros, en adelante el “Procedimiento”, ha sido elaborado por Empresa Portuaria Valparaíso, en adelante, indistintamente EPV o Puerto Valparaíso o la Empresa, conforme a las facultades dispuestas en el Reglamento de Uso de Frentes de Atraque (RUFA), con el objeto de velar por un uso eficiente y no discriminatorio de la infraestructura, de manera de satisfacer las necesidades de atención requeridas por los usuarios de Puerto Valparaíso en forma oportuna y expedita.

### Artículo 3

El Procedimiento detalla las actividades necesarias para la operación del Terminal de Pasajeros y la atención de Pasajeros y Tripulantes. Identifica los servicios mínimos que debe prestar el Operador del Terminal que tenga la responsabilidad de atender a los Pasajeros y Tripulantes de las naves de cruceros que recalen en Puerto Valparaíso. También fija las normas que regulan el servicio entregado por el Operador del Terminal.

En definitiva, los usuarios (pasajeros y/o tripulantes) que utilicen los servicios del Terminal de Pasajeros, deberán ser atendidos acorde a lo que establece el presente Procedimiento.

### Artículo 4

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 5

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

### Artículo 6

Toda persona natural o jurídica será responsable de los daños que por su culpa o por la de sus dependientes, se causen a personas, instalaciones o equipos, o a los bienes o mercancías que EPV disponga bajo la responsabilidad del Operador del Terminal y con motivo del uso de los servicios contemplados en este Procedimiento.

## Artículo 7

Las instalaciones y equipamiento del Terminal de Pasajeros consisten en:

### I. **Infraestructura**

El Terminal cuenta con un área aproximada de 5.200m<sup>2</sup> que se distribuye de la siguiente manera (Ilustración 1):

➤ Zona de <i>Check-in</i> y Embarque de Pasajeros	1.233m <sup>2</sup>
➤ Zona Primaria de Fiscalización	743m <sup>2</sup>
➤ Zona de Maletas	1.728m <sup>2</sup>
➤ Cafetería	268m <sup>2</sup>
➤ Oficinas (SAG, Aduana y Armada) y primeros auxilios	40m <sup>2</sup>
➤ Baño	157m <sup>2</sup>
➤ Zona Comercial	432m <sup>2</sup>
➤ Zona de Control de Equipaje	192m <sup>2</sup>
➤ Otras áreas (oficinas, terraza, servicios)	406m <sup>2</sup>

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 5.000m<sup>2</sup>, 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.

### II. **Área de andenes**

En el lado poniente del Terminal se dispone de una superficie aproximadamente rectangular de unos 3.500m<sup>2</sup>, donde se dibujan 25 calzos para el estacionamiento de los buses y/o vehículos de transporte de pasajeros y tripulantes. Esta área podrá extenderse según la necesidad de un determinado cruce.

### III. **Accesos al interior del Terminal**

El Edificio Terminal cuenta con 2 accesos por el lado sur, 1 acceso por el lado poniente y 1 acceso por el lado oriente, con puertas de vidrio y con un ancho total de aproximadamente 10 metros para los accesos del lado sur y de 15 metros para los accesos poniente y oriente. Además, cada acceso cuenta con baldosas antideslizante.

Existe un acceso con dos portones de 5 metros de ancho cada uno, por el lado poniente para ingreso de carros, insumos, materiales, personal de trabajo, etc., además de dos puertas de vidrio en lado norte de aproximadamente 2 metros de ancho.

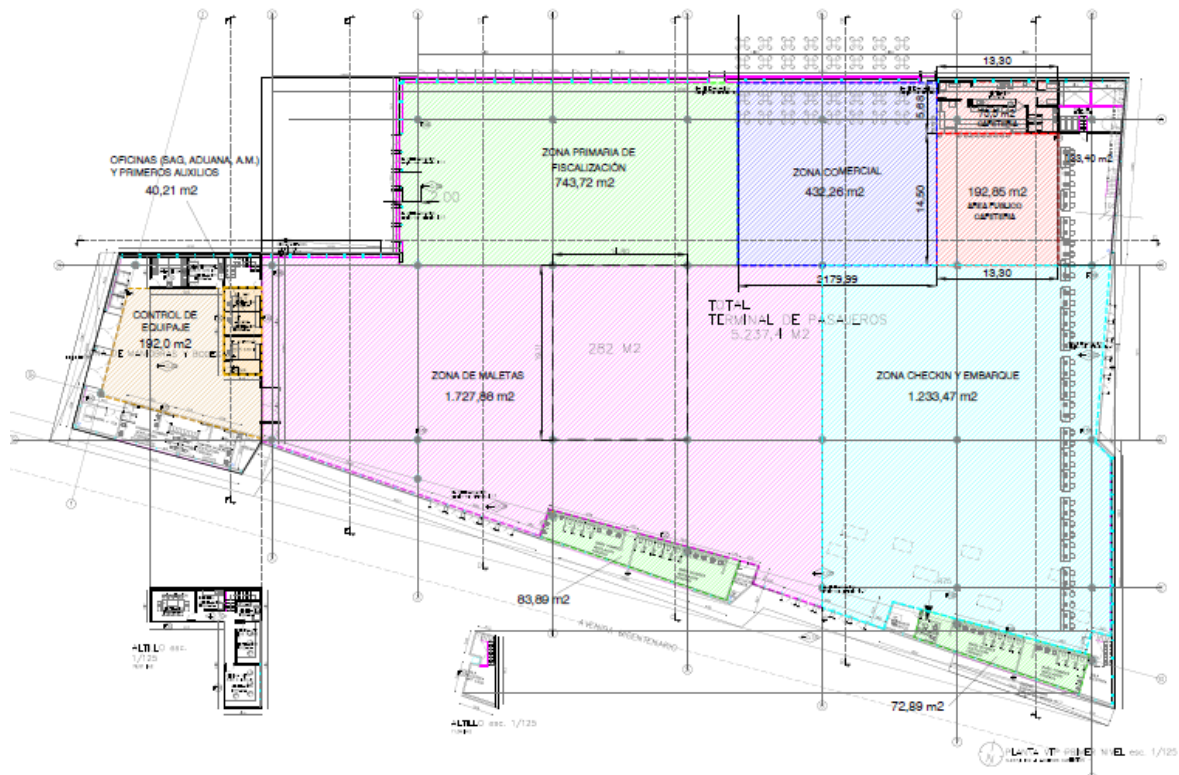


Ilustración 1: Plano Edificio Terminal

#### IV. Equipos de seguridad para el Embarque

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

- 1 pórtico y 1 paleta detectoras de metales para la verificación de pasajeros y tripulantes.
- 1 máquinas de rayos X (60x40cm) para la fiscalización del *equipaje acompañado*.
- 1 máquina de rayos X (90x75cm) para la fiscalización del *equipaje no acompañado*.

Los equipos anteriores son utilizados por la Autoridad Marítima.

#### V. Equipos de seguridad para el Desembarque

El Edificio Terminal cuenta con el siguiente equipamiento para el proceso de Desembarque de Pasajeros y Tripulantes:

- 1 pórtico y 1 paleta detectoras de metales para la verificación de pasajeros y tripulantes.
- 1 máquinas de rayos X (60x40cm) para la fiscalización del *equipaje acompañado*.
- 1 máquina de rayos X (90x75cm) para la fiscalización del *equipaje no acompañado*.

Los equipos anteriores son utilizados por la Aduana y SAG.

#### VI. Equipamientos varios

El Edificio Terminal cuenta con *counters* para el proceso de *Check-in*. También cuenta con sillas de ruedas para personas con problemas de movilidad y un desfibrilador portátil.

#### VII. 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 de alcantarillado
- Iluminación
- Generador eléctrico de emergencia
- Internet

#### **VIII. Servicios disponibles**

El Terminal también dispone de áreas delimitadas donde el Operador del Terminal podrá proveer los siguientes servicios adicionales, los que serán regulados en el Acuerdo de Uso de Área (AUA):

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

#### **IX. 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 (Manga de viento y señal de posada)

### **TÍTULO III. RESPONSABILIDADES**

#### **Artículo 8**

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

#### **Artículo 9**

##### **Responsabilidad de Puerto Valparaíso**

- Será responsable de la mantención preventiva y locativa del Edificio Terminal, a fin de garantizar un buen funcionamiento y estado de sus instalaciones y mobiliario.
- Será responsable de las mantenciones correctivas, sólo en los casos en que los deterioros provengan del tiempo y uso legítimo de la infraestructura.
- Realizar el aseo en el Terminal de Pasajeros y en sus inmediaciones, a fin de mantenerlo en buenas condiciones higiénicas, solamente cuando el edificio no esté en funcionamiento o activado, y por lo tanto no hay un Operador en el Terminal.
- Será responsable de proveer la **infraestructura y el equipamiento** de acuerdo con lo descrito en el **Artículo 7** de este Procedimiento. Asimismo, en el caso que la operación del Terminal requiera de una mayor provisión de equipamiento (ejemplo: una máquina de rayos X adicional), el Operador del Terminal deberá levantar una solicitud escrita a EPV justificando dicho requerimiento, el cual, dependiendo del caso, podrá ser proporcionado totalmente por EPV o como un acuerdo entre las partes. Lo anterior, deberá solicitarse al menos 15 días hábiles antes de la recalada del crucero y quedará suscrito en el anexo de la



AUA.

- También será de responsabilidad de EPV, la activación del Terminal de Pasajeros. Esto es, el proceso de entrega al Operador del Terminal cada vez que se requiera atender naves de pasajeros.
- Además, será responsable del sistema de control de acceso de personas (personal) y vehículos.
- EPV dispondrá de los recursos suficientes para cumplir con las condiciones establecidas en el Plan de Seguridad aprobado por la Autoridad Marítima para la Instalación Portuaria de acuerdo con el Código ISPS.
- Al respecto, se distinguen dos escenarios:
  - i) Escenario Base: Terminal de Pasajeros sin operación.
  - ii) Escenario Activo: Terminal de Pasajeros con operación de nave de pasajeros y servicios mínimos.

## **Artículo 10**

### **Responsabilidades del Operador del Terminal**

- El Operador del Terminal será el responsable de usar el Terminal prestando los servicios que se especifican en el título siguiente, de acuerdo con el nivel de servicio o de calidad que se indique en cada caso.
- El Operador del Terminal deberá considerar dentro de su operación el tratamiento de distintos grupos de personas, como, por ejemplo, tercera edad, mujeres embarazadas, personas con movilidad reducida u otros, para lo cual deberá disponer de los medios necesarios para su atención.
- El Operador del Terminal deberá disponer de todos los elementos, instructivos, señaléticas, protocolos, etc. necesarios para dar cumplimiento a la normativa sanitaria vigente a fin de resguardar la salud de los pasajeros, turistas, funcionarios y usuarios del Edificio Terminal.
- El Operador del Terminal deberá disponer de un mecanismo efectivo y transparente para la canalización y atención de reclamos que puedan surgir durante la prestación de los servicios en el Edificio Terminal.
- El Operador del Terminal deberá informar y entregar a EPV, todos los datos de las personas (personal) y vehículos que ingresarán al terminal por motivos de la prestación de los servicios de atención de Pasajeros y Tripulantes. Con la información anterior, EPV, mediante el sistema de control de acceso, podrá autorizar y facilitar los permisos de acceso necesarios a todas las personas indicadas por el Operador del Terminal.

## **TÍTULO IV. 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 debe distinguir que existen 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:*** es el equipaje que se le entrega a un operador turístico para su transporte desde el aeropuerto hasta el Terminal de Pasajeros (embarque) y desde costado de nave hacia el aeropuerto (desembarque).

Asimismo, cuando se utilice únicamente el concepto *equipaje no acompañado*, se estará abarcando ambas definiciones, o bien, lo indicado 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 debe incluir, al menos, las actividades que se indican a continuación:

- a) 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).
- b) 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, incluido el conductor, para la manipulación del equipaje transportado en su camión, de acuerdo con el volumen de maletas que informe el Operador Turístico, la naviera o su representante. Lo mismo aplica para el camión del Operador Turístico.
- c) Transporte del *equipaje no acompañado* desde el costado de nave de pasajeros hasta el Terminal de Pasajeros. Se debe considerar que, el *equipaje no acompañado con tour operador*, transportado en el camión del Operador Turístico, sólo deberá ingresar al Terminal de Pasajeros para que las autoridades (Aduana y SAG) lo sellen (si descargar el equipaje), para luego inmediatamente dirigirse al aeropuerto de Santiago.
- d) 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 proveer de un equipo de rayos X (75x90 cm).
- e) Transporte de Pasajeros y Tripulantes en bus desde el costado de la nave hacia el Terminal de Pasajeros.
- f) Provisión de un equipo 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.
- g) 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 debe incluir, al menos, las actividades que se indican a continuación:

- 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 anterior, se deberá proveer un equipo de rayos X (90x75 cm).
- c) Carga y transporte del *equipaje no acompañado* en camiones cerrados provistos por el Operador del Terminal, desde el Terminal de Pasajeros hasta el costado de la nave. Será responsabilidad del Operador del Terminal disponer de personal movilizador suficiente, incluido el conductor, para la manipulación de todo el *equipaje no acompañado*, de acuerdo con el volumen de maletas que informe 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 será acordada con la naviera o su representante o la agencia que le presta el servicio.
- e) Provisión de un equipo 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.
- f) Transporte de Pasajeros y Tripulantes en bus desde el Terminal de Pasajeros hasta el costado de la nave de pasajeros.

#### **Artículo 17**

En resumen, los recursos 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 minusválidos en sillas de rueda, en el caso de requerirse en cualquiera de los dos trayectos anteriores.
- Camiones cerrados para transporte de equipaje desde el Terminal de Pasajeros hacia el costado de nave y viceversa.

#### **Artículo 18**

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 un atraque de un Pasajero o Tripulante y su respectivo *equipaje acompañado*, para traslado al edificio Terminal de Pasajeros de Valparaíso, medido desde la hora de su desembarque, no podrá superar los cinco (5) minutos. Esto aplica cuando no hay restricciones de aforo limitado u otras definiciones despuestas por la autoridad.
- Todos los *counters* que se le entreguen al Operador Turístico deberán estar habilitados 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).
- Garantizar la cantidad necesaria de buses para que el tiempo de espera de los Pasajeros que deben trasladarse desde/hacia el Terminal de Pasajeros sea máximo de 5 minutos.
- 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 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 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 3.500m<sup>2</sup>.
- 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 señalado en el **Artículo 10** de este Procedimiento, será responsabilidad del Operador del Terminal prestar los servicios especificados en el Título IV y correspondientes a la atención de Pasajeros y Tripulantes para los procesos de Embarque y Desembarque.

Además, el incumplimiento de los estándares y/o niveles de servicios descritos en el presente título, podrán ser objeto de multas, las que serán definidas en la correspondiente AUA.

### **TÍTULO V. AUTORIZACIÓN DE USO DE ÁREA, ACTIVACIÓN Y RECEPCIÓN DEL TERMINAL DE PASAJEROS**

#### **Artículo 25**

En este título se definen las condiciones específicas que regirán para la activación del Edificio Terminal, su uso, recepción y posterior entrega a EPV, una vez que haya finalizado la operación de las naves de pasajeros y del Terminal. Además, se especifica que la atención a naves de pasajeros está sujeta a lo que se defina en la Planificación Naviera según lo dispuesto en el “Procedimiento para la Coordinación de Atención de Naves de Pasajeros en Puerto Valparaíso”.

#### **Artículo 26**

##### **Suscripción AUA**

Los terminales portuarios que tengan anunciados cruceros y, por ende, que adopten la figura de Operador del Terminal, deberán suscribir (o renovar) una AUA que lo habilitará para usar la infraestructura del Edificio Terminal por un período determinado de tiempo (12 meses), de modo que los cruceros anunciados para la respectiva temporada quedarán suscritos a esa y única AUA.

Dicho instrumento especificará las áreas y bienes cuyo uso se autoriza, y regulará las siguientes materias: tarifa de activación, plazo de vigencia, pago de derechos, responsabilidades, causales de término, procedimiento de multas, la suscripción por parte del Operador del Terminal de una póliza de responsabilidad civil y Garantía de Fiel Cumplimiento, que permita garantizar la indemnidad de la infraestructura y personas, así como el fiel y oportuno cumplimiento tanto del presente procedimiento como de la referida AUA.

Además, la AUA podrá regular cualquier otra condición particular que acuerde 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 y los criterios tarifarios será previamente definido entre EPV y el Operador del Terminal, bajo condiciones objetivas y no discriminatorias, y quedarán establecidos en 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 respetiva recalada.

#### **Artículo 29**

##### **Entrega del Terminal de Pasajeros al Operador del Terminal**

El Edificio de Pasajeros será entregado al Operador del Terminal con al menos 24 (veinticuatro) horas de anticipación al arribo de la nave de pasajeros anunciada y confirmada en la planificación naviera.

#### **Artículo 30**

Todos los detalles o condiciones de entrega deberán ser incluidos en un Acta de Entrega firmada por personal de EPV y el Operador del Terminal.

#### **Artículo 31**

##### **Devolución del Terminal de Pasajeros por el Operador del Terminal a EPV.**

El Operador del Terminal deberá hacer devolución del Edificio Terminal, áreas e infraestructura cuyo uso se autorizó, mediante su entrega a EPV en los términos que disponga la respectiva AUA.

#### **Artículo 32**

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

#### **Artículo 33**

Todos los detalles o condiciones de recepción o devolución deberán ser incluidos en un Acta de Recepción firmada por personal de EPV y del Operador del Terminal.

#### **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.

### **Título VI: 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 de acuerdo con la hora de recalada del crucero. Se deberá coordinar de manera tal que la primera prioridad en el desembarco sea el *equipaje no acompañado de pasajeros independientes y tripulantes*, en segundo lugar, el *equipaje no acompañado con tour operador*, luego los Pasajeros y finalmente los Tripulantes.

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

1. 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 identificados.
2. El camión del Operador del Terminal descargará el *equipaje no acompañado de pasajeros independientes o tripulantes* en la bodega poniente donde estará ubicado el control de Aduanas y SAG. (El *equipaje no acompañado con tour operador*, transportado en el camión del Operador Turístico, solo ingresará al terminal para ser sellado por las autoridades fiscalizadoras).
  3. Una vez que el *equipaje no acompañado de pasajeros independientes o tripulantes* es fiscalizado, es ordenado por el personal movilizador en la Zona de Maletas de acuerdo con su identificación.
  4. Los Pasajeros y Tripulantes desembarcan del crucero y suben a los buses que los trasladarán al Terminal. Estos buses se estacionarán en el sector poniente del Terminal para que los Pasajeros y Tripulantes puedan descender y hacer ingreso a la zona de fiscalización
  5. Los Pasajeros, Tripulantes y su *equipaje acompañado* son fiscalizados en la Zona de Desembarque por la Aduana y SAG.
  6. Posteriormente, el Pasajero Independiente o Tripulante que tenga *equipaje no acompañado* deberá dirigirse a la Zona de Maletas a retirar su equipaje.
  7. Luego, los Pasajeros o Tripulantes podrán abordar el transporte que los llevará fuera del Terminal, el cual puede ser del Operador Turístico o del Operador del Terminal dependiendo del caso.

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

#### **Artículo 36**

La Ilustración 2 muestra el proceso de Desembarque, en base a la numeración del artículo anterior.

#### **Artículo 37**

##### **Embarque de Pasajeros y Tripulantes**

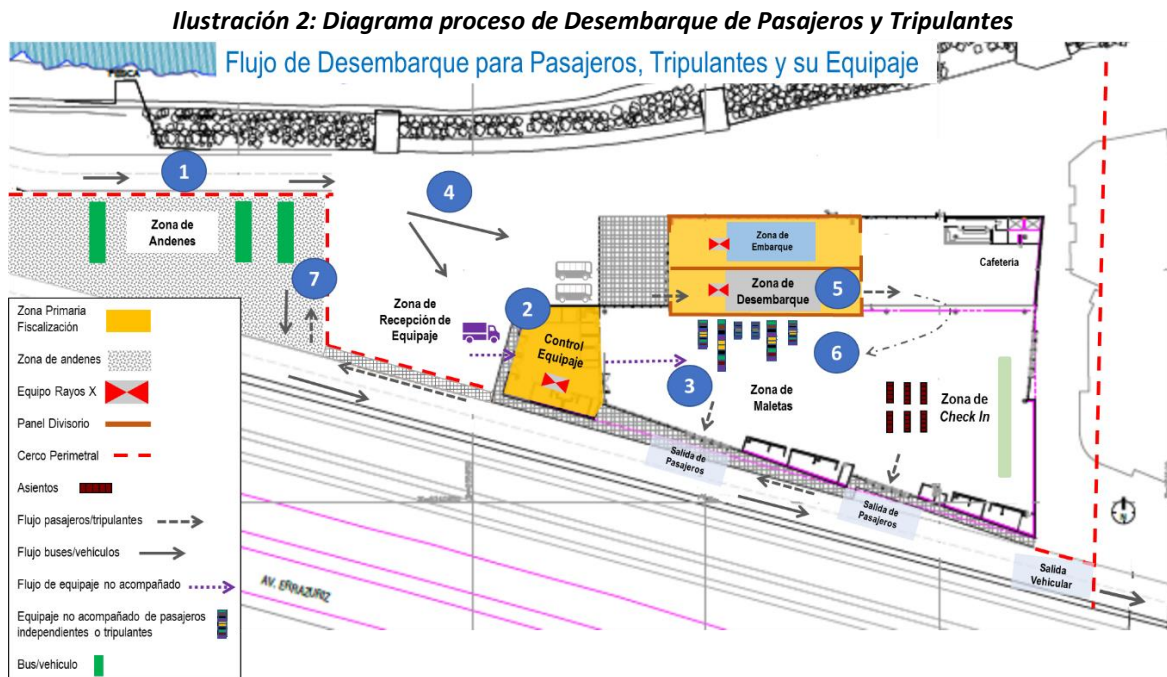
El Embarque de Pasajeros, Tripulantes y su respectivo equipaje se iniciará en el horario acordado con el capitán de la nave o representante de la línea naviera, y deberán coordinarse las acciones necesarias para que el proceso de Embarque se realice después de terminado el Desembarque. **En ningún caso pueden realizarse ambas operaciones en simultáneo.**

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

1. La recepción del *equipaje no acompañado* se realizará en la bodega poniente del Terminal donde estará ubicado el control de la Autoridad Marítima. El representante de la línea de cruceros será el responsable del etiquetado de las maletas y de la contabilización del *equipaje no acompañado* que se transporte.
2. 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, para posteriormente ser trasladados en un camión provisto por el Operador del Terminal hacia el costado del muelle para que sea embarcado al crucero.
3. El Pasajero deberá hacer el *Check-in* en el sector oriente del Terminal. En el caso de los tripulantes, el *Check-in* lo realizará en la Zona de Embarque a través de la Autoridad Marítima.
4. En la Zona de Embarque, se realizará el control de la documentación del Pasajero y Tripulante junto con a revisión del *equipaje acompañado* por parte de la Autoridad Marítima.

- Terminado la revisión anterior, los Pasajeros o Tripulantes podrán subir a los buses dispuestos para el traslado al costado de nave y posterior embarque en la nave de pasajeros.

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



Fuente: Puerto Valparaíso

### Artículo 38

La Ilustración 3 muestra el proceso de Embarque para Pasajeros y Tripulantes, de acuerdo a la numeración del artículo anterior.

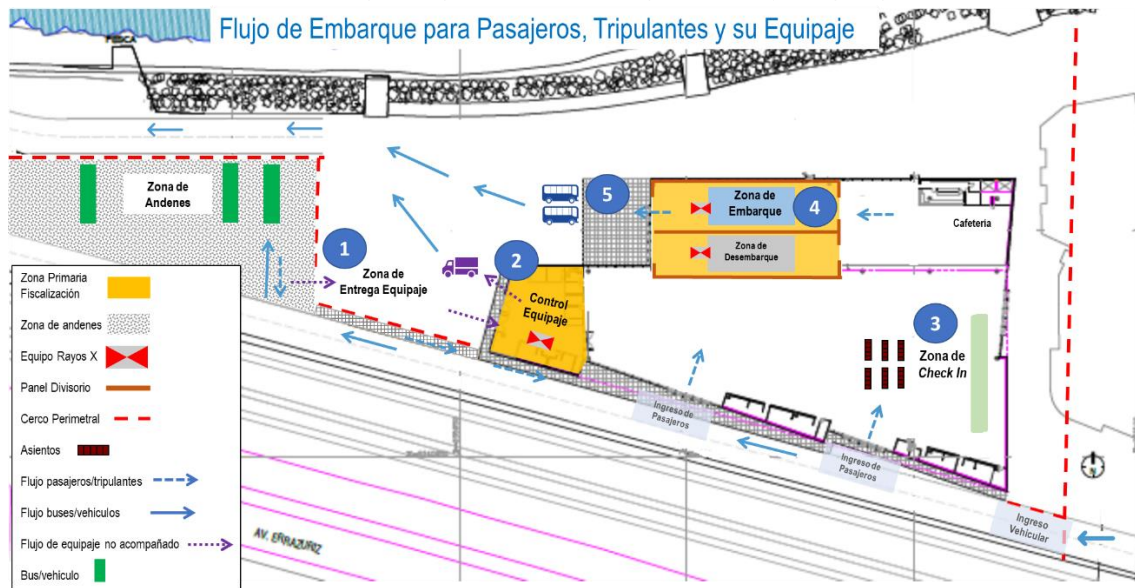
### Artículo 39

#### 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 Zona Primaria del Terminal N°2 de Puerto Valparaíso está reconocida como Zona de Vigilancia Especial, por lo que el Operador del Terminal deberá realizar las actividades de transporte de Pasajeros y Tripulantes y de equipaje, según la regulación aduanera vigente.
- El Operador del Edificio Terminal deberá garantizar el libre tránsito de vehículos desde/hacia los frentes de atraque, debidamente autorizado por Empresa Portuaria Valparaíso.



**Ilustración 3: Diagrama proceso de Embarque de Pasajeros y Tripulantes**



Fuente: Puerto Valparaíso

#### Artículo 40

##### Recaladas Simultáneas

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

- El Terminal de Pasajeros será activado para cada Operador y la infraestructura será distribuida de manera proporcional, de acuerdo con la cantidad de Pasajeros de cada crucero.
- Las áreas comunes y los servicios higiénicos (u otro que corresponda) serán compartidos por ambos Operadores.
- Los *counters* o mesones para el *Check-in* serán distribuidos proporcionalmente de acuerdo con la cantidad de pasajeros de cada nave de cruceros.
- La operación de los servicios definida en el **Artículo 15** y **Artículo 16** debe realizarse conforme lo descrito en el **Artículo 35** y **Artículo 37** 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 se asignará de acuerdo con la cantidad de maletas de cada crucero y será definida en el layout diseñado para cada operación.
- El aseo (mencionados en el **Artículo 32**) será provisto por el Operador que esté a cargo de la mayor cantidad de pasajeros (no incluye tripulantes), hasta que la totalidad de sus operaciones terminen.
- EPV deberá disponer de una sala de operaciones para cada Operador.
- El área de andenes será controlada por EPV, a fin de que los espacios disponibles se asignen en función de la hora de llegada/salida del crucero y la cantidad de pasajeros por recalada.
- El servicio de transporte y la administración de los calzos para estacionamientos responderá a un mecanismo de asignación, basado en criterios objetivos y no discriminatorios que responda 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 41** Artículo 4.

#### **Artículo 41**

##### **Reunión de Coordinación entre EPV y el Operador del terminal**

Al menos tres días hábiles antes de la llegada del crucero, EPV podrá citar a el (o los) Operador(es) del Terminal para revisar los requerimientos de la nave y del Edificio Terminal, tales como la solicitud de activación, la cantidad de pasajeros, seguridad requerida, tripulantes y equipaje para el embarque y desembarque, así como los días u horas de estadía de la nave, cantidad de buses para turismo u otros requerimientos adicionales especificador por el Operador Turístico o el agente de nave. Asimismo, se revisará el flujo de personas dentro del terminal, así como el flujo de vehículos fuera de este y las necesidades de estacionamiento generales.

Las materias precedentes deberán incorporarse como un anexo a la AUA que suscribe el Operador del Terminal previo al inicio de la temporada de cruceros.

#### **Artículo 42**

##### **Reunión de Coordinación**

Al menos dos días hábiles antes de la llegada del crucero, EPV convocará a una reunión de coordinación para revisar los horarios de llegada, estadía y salida de las naves, la cantidad de pasajeros y otros aspectos relevantes. Los invitados a la reunión serán:

- 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
- Ilustre Municipalidad de Valparaíso.
- SERNATUR
- PDI (En casos de primera recalada por trámites de inmigración)

#### **Artículo 43**

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