



Procedimiento para la atención de pasajeros en el Edificio Terminal de Pasajeros

Valparaíso, noviembre 2021

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. **Automóvil:** todo vehículo de transporte particular con capacidad para cuatro (4) o cinco (5) personas incluidas el conductor.
- iv. **Bienes Comunes:** Obras de infraestructura que se ubican en el interior del recinto portuario, que sirven indistintamente a todos los que operan en el puerto, destinadas a proporcionar áreas de aguas abrigadas y a otorgar servicios comunes, tales como vías de circulación, caminos de acceso o puertas de entrada.
- v. **Bus de Transporte de Pasajeros y/o Tripulantes:** Es todo vehículo de transporte con capacidad superior a 6 personas incluido el conductor.
- vi. **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.
- vii. **Check-In:** proceso de recepción y registro de antecedentes de los pasajeros para embarque en la nave de pasajeros.
- viii. **Crucero de Turismo 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.
- ix. **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.
- x. **Día Hábil:** significará cualquier día que no sea sábado, domingo o feriado legal en la República de Chile.
- xi. **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.

- xii. **Embarque de Pasajeros y/o Tripulantes:** proceso de ingreso de los pasajeros y/o tripulantes a una Nave de Pasajeros para iniciar un viaje.
- xiii. **Empresa, Empresa Portuaria, Puerto Valparaíso o EPV:** es la Empresa Portuaria Valparaíso. Autoridad portuaria administrativa en el puerto de Valparaíso.
- xiv. **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 de mano, equipaje acompañado o equipaje no acompañado.
- xv. **Equipaje de Mano:** Es el equipaje menor que el pasajero o tripulante transporta personalmente.
- xvi. **Equipaje Acompañado:** Es el equipaje completo, que el pasajero o tripulante transporta personalmente.
- xvii. **Equipaje No Acompañado:** Es el equipaje completo del pasajero o tripulante que el Operador de Turismo o Agente transporta desde la nave al aeropuerto u hotel y viceversa.
- xviii. **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.
- xix. **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.
- xx. **Niveles de Calidad de Servicio:** Establece los niveles mínimos de calidad que debe cumplir el Operador del Terminal en la prestación de sus servicios.
- xxi. **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.
- xxii. **Operador Turístico:** 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.
- xxiii. **Pasajero:** corresponde a la persona que se embarca o desembarca de un crucero de turismo o nave de pasajero que recalca en el puerto.
- xxiv. **Pasajero en Tránsito:** es aquel Pasajero o tripulante que continúa en viaje en la Nave de Pasajeros en que arribó, en la misma recalada.
- xxv. **Pasajero Independiente:** son aquellos pasajeros que se embarcan o desembarcan por cuenta propia, sin estar asignados a un Operador de Turismo que los transporte. Los servicios del Terminal de Pasajeros y los recursos aportados para otorgar estos servicios, así como las tarifas de estos, son los indicados en específicamente en este Procedimiento.
- xxvi. **Plan de Seguridad:** Se refiere al plan de seguridad de la instalación portuaria aprobado por la Autoridad Marítima.
- xxvii. **PDI:** Policía de Investigaciones de Chile

- xxviii. **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.
- xxix. **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.
- xxx. **SAG:** Servicio Agrícola y Ganadero.
- xxxi. **SERNATUR:** Servicio Nacional de Turismo
- xxxii. **Servicio:** Se refiere indistintamente a cualquier Servicio Mínimo o Servicio Adicional que provea el Operador del Terminal.
- xxxiii. **Servicio Mínimo:** corresponde a cualquiera de los señalados en el Título IV de este Procedimiento.
- xxxiv. **Servicio Adicional:** corresponde a cualquiera de los servicios que requiera la utilización de las áreas señaladas en el artículo 7 (viii) de este Procedimiento.
- xxxv. **Tonelaje de Registro Grueso o TRG:** corresponde al volumen expresado en toneladas de 100 pies cúbicos, de todos los espacios interiores del buque, nave o artefacto naval, incluyendo todos los espacios debajo de la cubierta de arqueo y los espacios cerrados en forma permanente sobre dicha cubierta. Para cada nave se utilizará lo señalado en el certificado de arqueo respectivo o, en su defecto, el valor indicado por Lloyd's Register of Ships.
- xxxvi. **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.
- xxxvii. **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.
- xxxviii. **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.
- xxxix. **Usuario:** corresponde a cualquier persona, natural o jurídica, que utiliza algún Servicio.
- xl. **Visitante:** termino genérico que incluye a pasajeros y tripulantes.
- xli. **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.

El presente Procedimiento se complementa con el Procedimiento RC N°18/2010 “Requisitos para la Atención de Pasajeros y para Habilitación de Terminales de Pasajeros”.

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 que arriben a Puerto Valparaíso en la Naves de Cruceros; también fija las normas que regulan el servicio entregado por el Operador del Terminal.

En definitiva, los clientes (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

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 5.200 m² que se distribuye de la siguiente manera:

➤ Zona de check-in y embarque de pasajeros	1.000 m ²
➤ Zona de desembarque de pasajeros	450 m ²
➤ Zona Primaria Inspección SAG y Aduanas	450 m ²
➤ Zona de Maletas	1.800 m ²

➤ Oficinas (SAG, Aduana y Armada) y Primeros Auxilios	180 m ²
➤ Baños	230 m ²
➤ Zona de Control de Equipaje	120 m ²
➤ Zona Comercial	300 m ²
➤ Bodega Existente	200 m ²
➤ Zona de Accesos	450 m ²

Además, el edificio del terminal se compone de:

- Una base zócalo de 120 cms 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 80 cm de diámetro que forman una cuadrícula para cubrir un área mayor de 5.000 m², 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 aproximada rectangular de unos 3.500 m², donde se dibujan 25 calzos para la recepción y retiro de pasajeros; 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.

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.

iv. Otros Equipos

El Edificio Terminal cuenta con counters para el proceso de Check-in que deben realizar los operadores turísticos.

También cuenta con sillas de rueda para personas con problemas de movilidad y un desfibrilador portátil.

v. Equipos de Seguridad (Embarque)

El Edificio Terminal cuenta con un equipo de rayos X (60x40 cm) para equipaje de mano, una paleta y un pórtico detector de metales para verificación de los pasajeros y tripulantes que una vez chequeados pasen al área de embarque hacia el buque. Estos equipos son operados por la autoridad correspondiente. Además, el Terminal cuenta con un equipo rayos X (90x75 cm) de mayor dimensión para el chequeo, por parte de la Autoridad Marítima, de todo el equipaje acompañado y no acompañado que es transportado en camiones hacia la nave y que también será operado por la autoridad correspondiente.

vi. Equipo Control Aduana y Fitosanitario (Desembarque)

El Terminal cuenta con un equipo rayos X (60x40 cm) para equipaje de mano para el control fitosanitario y aduanero de los pasajeros y tripulantes que se desembarcan, además cuenta con un equipo de rayos X de mayor dimensión (90x75 cm) para el chequeo del equipaje acompañado durante el desembarque por parte de Aduana y el Servicio Agrícola y Ganadero – SAG. Además de un pórtico y una paleta detectora de metales para la fiscalización de los pasajeros.

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. Áreas Disponibles

El Terminal dispone de áreas delimitadas donde se habilitan:

- Sala de Operaciones
- Zona de Espera (incluye asientos)

El Terminal también dispone de áreas delimitadas donde el operador del terminal podrá proveer los siguientes servicios adicionales, los que será regulados en el Acuerdo de Uso de Area:

- 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 por parte del Operador del Terminal.

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 está en funcionamiento, 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.
- 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.
- 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 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.

El Operador del Terminal deberá suscribir una Autorización de Uso de Área (AUA) que lo habilitará para usar la infraestructura del VTP. Dicho instrumento especificará las áreas y bienes cuyo uso se

autoriza, y regulará las siguientes materias: el 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 11

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.

Artículo 12

El Operador del Terminal, en un Escenario Activo, es decir con operación de naves de pasajeros y prestando servicios mínimos, deberá asumir el mayor valor que implique la adopción por parte de EPV de los recursos adicionales que en materia de seguridad exija el Plan de Seguridad mencionado en el **artículo 9** precedente.

Artículo 13

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.

Artículo 14

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.

TÍTULO IV. IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS MÍNIMOS Y NIVELES DE CALIDAD

Artículo 15

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 16

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 en una Nave de Pasajeros, mediante el uso del Edificio Terminal y Vehículos.

Artículo 17

Para la prestación del servicio, se deben distinguir las siguientes circunstancias respecto a los pasajeros:

- Pasajeros sin equipaje acompañado (cuyo equipaje lo transporta el Operador Turístico hacia/desde la nave).

- Pasajeros o tripulantes con equipaje acompañado (cuyo equipaje completo es portado por ellos mismos).

Artículo 18

El Operador del Terminal de Pasajeros deberá gestionar los buses y/o vehículos necesarios para trasladar a pasajeros y tripulantes entre el terminal de cruceros y el costado de muelle donde atraca el crucero.

Artículo 19

Servicio de Embarque de Pasajeros y Tripulantes

El servicio de embarque de pasajeros sin equipaje acompañado debe incluir, al menos, las actividades que se indican a continuación:

- a) Recepción de buses de pasajeros y tripulantes en área de andenes.
- b) Facilitación y disposición de counters para que el operador turístico realice el servicio de Check-in en el Edificio Terminal, a solicitud de la Nave de Pasajeros o su representante. La conexión a Internet deberá ser provista por cada operador.
- c) Provisión de un equipo de Rayos X para el control de equipaje de mano y un equipo detector de metales para el control de los pasajeros y los tripulantes del embarque.
- d) Transporte de pasajeros y tripulantes en bus desde el Terminal hasta el costado de la Nave de Pasajeros.

Artículo 20

El servicio de embarque de pasajeros y tripulantes con equipaje acompañado debe incluir las actividades que se indican a continuación:

- a) Transporte de pasajeros, tripulantes y personal de servicio en bus desde la Estación Barón hacia el Terminal de Pasajeros y viceversa.
- b) Transporte de pasajeros y tripulantes en bus desde el Terminal de Pasajeros hasta el costado de la nave.
- c) Carga y transporte del equipaje en camiones cerrados desde el Terminal de Pasajeros hasta el costado de la nave.
- d) Recepción de buses de pasajeros y tripulantes en área de andenes.
- e) 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, a solicitud de la Nave de Pasajeros o su representante.
- f) Recepción del equipaje desde los buses y camiones para revisión de estos por fiscalizadores utilizando equipos de Rayos X.
- g) Acondicionamiento de áreas de andenes para buses y vehículos de los operadores turísticos.
- h) Provisión de personal especializado para atención de primeros auxilios.
- i) Provisión de servicios de alimentación para pasajeros, tripulantes y personal de servicios del propio terminal durante todo el periodo de operación.

Artículo 21

Recursos necesarios para la ejecución del servicio de Embarque de Pasajeros y tripulantes dispuestos por el Operador del Terminal

- Equipos de Seguridad adicionales requeridos según las exigencias de la operación.

- Bus de Transporte de Pasajeros y/o Tripulantes entre el terminal de pasajeros y la nave de pasajeros.
- VAN acondicionada para el transporte de minusválidos en sillas de rueda, entre el terminal de pasajeros y la nave de cruceros.
- Camiones cerrados para transporte de equipaje entre el terminal de pasajeros y la nave de pasajeros.

Artículo 22

Servicio de Desembarque de Pasajeros y Tripulantes

El servicio de desembarque de pasajeros sin equipaje acompañado debe incluir, al menos, las actividades que se indican a continuación:

- a) Transporte en bus desde el costado de la Nave de Pasajeros hacia el Terminal.
- b) Provisión del edificio, oficinas, mobiliario y equipos para el funcionamiento y control de los Organismos Fiscalizadores.

En este caso, el equipaje no acompañado es cargado por el personal dispuesto por el Operador del Terminal, en camiones de responsabilidad del operador turístico, los que serán sellados por el SAG y trasladados directamente desde la Nave de Pasajeros al Aeropuerto u otro destino coordinado y de responsabilidad del tour operador.

Artículo 23

El servicio de desembarque de pasajeros y tripulantes con equipaje acompañado debe incluir las actividades que se indican a continuación:

- a) Transporte de pasajeros, tripulantes y personal de servicio en bus desde la Estación Barón hacia el Terminal de Pasajeros y viceversa.
- b) Transporte de pasajeros y tripulantes en bus desde el costado de la nave hacia el Terminal de Pasajeros.
- c) Carga y transporte del equipaje acompañado en camiones cerrados, debidamente sellados por las autoridades o por el tour operador, desde el costado de nave de pasajeros hasta el terminal.
- d) Coordinación de ingreso de camiones al costado de nave para retiro de equipaje no acompañado desde costado de nave.
- e) Descarga del equipaje acompañado desde los camiones para inspección de fiscalizadores utilizando equipos de rayos X y posterior clasificación de este en el área de equipajes.
- f) Acondicionamiento de áreas de andenes para buses y vehículos de los operadores turísticos.
- h) Provisión de personal especializado para atención de primeros auxilios.
- i) Provisión de servicios de alimentación para pasajeros, tripulantes y personal de servicios del propio terminal durante todo el periodo de operación.

Artículo 24

Recursos necesarios para la ejecución del servicio de Desembarque de Pasajeros y tripulantes dispuestos por el Operador del Terminal

- Bus de Transporte de Pasajeros y/o Tripulantes.
- VAN, especialmente acondicionada para el transporte de minusválidos en sillas de rueda, entre la nave de cruceros y el terminal de pasajeros.
- Camiones cerrados para transporte de equipaje.

Artículo 25

Niveles de calidad Aplicables para el embarque y desembarque de pasajeros

- El tiempo máximo de espera en el Frente de un Atraque de un Pasajero o Tripulante y su respectivo equipaje de mano, 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 tour operador deberán estar habilitados para la atención de los visitantes.
- 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 Buses y 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 26

Uso del Edificio Terminal y Vehículos por los Pasajeros en Tránsito

El servicio de atención a los Pasajeros en Tránsito debe incluir, al menos, las actividades que se indican a continuación:

- a) Transporte en bus desde el costado de la Nave al Terminal de Pasajeros.
- b) Transporte en bus desde el Terminal al costado de la Nave de Pasajeros.
- c) Transporte entre los sitios del puerto y sus entradas y salidas habilitadas.
- d) Provisión del edificio, oficinas, mobiliario y equipos para el funcionamiento y control de las autoridades correspondientes.

Artículo 27

Recursos necesarios para la ejecución del servicio de Atención a Pasajeros en Tránsito dispuestos por el Operador del Terminal:

- Vehículo o bus de Transporte de Pasajeros.

Artículo 28

Niveles de Calidad Aplicables para el traslado de pasajeros en tránsito:

- Espera de los pasajeros para ser trasladado no puede ser superior a los 5 minutos desde su desembarque.
- Buses o vehículos utilizados deben contar con conductores uniformados y debidamente identificados.

- Traslado de pasajeros con movilidad reducida deberá realizarse en vehículo habilitado para aquello.

Artículo 29

Provisión y Uso de Vías para la Circulación de Automóviles

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

Artículo 30

Recursos necesarios para la ejecución del servicio de provisión y uso de vías para la circulación de automóviles 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 31

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 32

Recursos necesarios para la ejecución del servicio de provisión de andenes:

- Provisión de Áreas de Andenes de aproximadamente 3.500 m².
- 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 33

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. ACTIVACIÓN Y RECEPCIÓN DEL TERMINAL DE PASAJEROS

Artículo 34

En este título se definen las condiciones específicas que regirán 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 Planificación Naviera según lo dispuesto en el “Procedimiento para la Coordinación de Atención de Naves de Pasajeros en Puerto Valparaíso”.

Artículo 35

Entrega del Terminal de Pasajeros al Operador del Crucero

El Edificio de Pasajeros será entregado al Operador del Terminal con al menos 12 (doce) horas de anticipación al arribo de la Nave de Pasajeros anunciada y confirmada en Planificación Naviera. Además, para esto, el Operador del Terminal deberá haber solicitado y suscrito una AUA con al menos 48 horas antes del arribo de la Nave de Pasajeros. A través de este mecanismo de activación se garantiza una asignación de recursos objetiva y no discriminatoria para el operador del terminal.

Artículo 36

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

Artículo 37

Devolución del Terminal de Pasajeros por el Operador del Crucero 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 38

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 39

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 40

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 41

Desembarque de Pasajeros

El desembarque de la nave 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 a primera prioridad en el desembarco sea para el equipaje acompañado que va al terminal, en segundo lugar, las maletas que van al aeropuerto (operador turístico), luego los pasajeros y finalmente los tripulantes.

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

- i) Desembarco y carga del equipaje acompañado en los camiones del Operador del Terminal y del equipaje no acompañado en los camiones del operador turístico. Todas

las maletas deberán estar debidamente marcadas e identificados (será responsabilidad del Operador del Terminal disponer de personal movilizador suficiente para la manipulación del equipaje (tanto acompañado, como no acompañado) de acuerdo con el volumen de maletas que informe el Operador Turístico y la Naviera o su representante)

- ii) El camión del Operador del Terminal descargará el equipaje acompañado en la bodega poniente donde estará ubicado el control de Aduanas y SAG. Debe considerarse que en general el camión del operador turístico con el equipaje no acompañado no es fiscalizado en el Terminal de Pasajeros, por cuanto va directo al Aeropuerto de Santiago y en estos casos, será responsabilidad del Operador del Terminal coordinar con el Operador Turístico el personal necesario (un conductor y al menos dos movilizadores) para trasladar este tipo de equipaje.
- iii) Una vez que las maletas son fiscalizadas se depositan organizadamente de acuerdo con su identificación.
- iv) Los pasajeros desembarcan del crucero y suben a los buses que los trasladarán al terminal.
- v) Los buses se estacionan en el sector poniente para que los pasajeros puedan descender y hacer ingreso al Terminal.
- vi) Los pasajeros y su equipaje de mano ingresarán al sector de control de Aduanas y SAG para su debida fiscalización.
- vii) El pasajero fiscalizado se dirige al área de maletas a retirar su Equipaje acompañado, para posteriormente abordar el transporte que lo lleva fuera del terminal.
- viii) El Operador del Edificio Terminal deberá efectuar todas las actividades antes indicadas, dando estricto cumplimiento a la delimitación de la Zona Primaria Aduanera indicada en **la figura N°1**, según la regulación aduanera vigente.
- ix) 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 de Pasajeros deberá realizar sus actividades, según la regulación aduanera vigente.
- x) El Operador del Edificio Terminal deberá garantizar el libre tránsito de vehículos desde/hacia los frentes de atraque, debidamente autorizado por Empresa Portuaria Valparaíso.

Este mismo proceso aplica para los pasajeros en tránsito, con la diferencia que no existe equipaje acompañado, solamente equipaje de mano.

Artículo 42

El siguiente diagrama ilustra el proceso de desembarque:

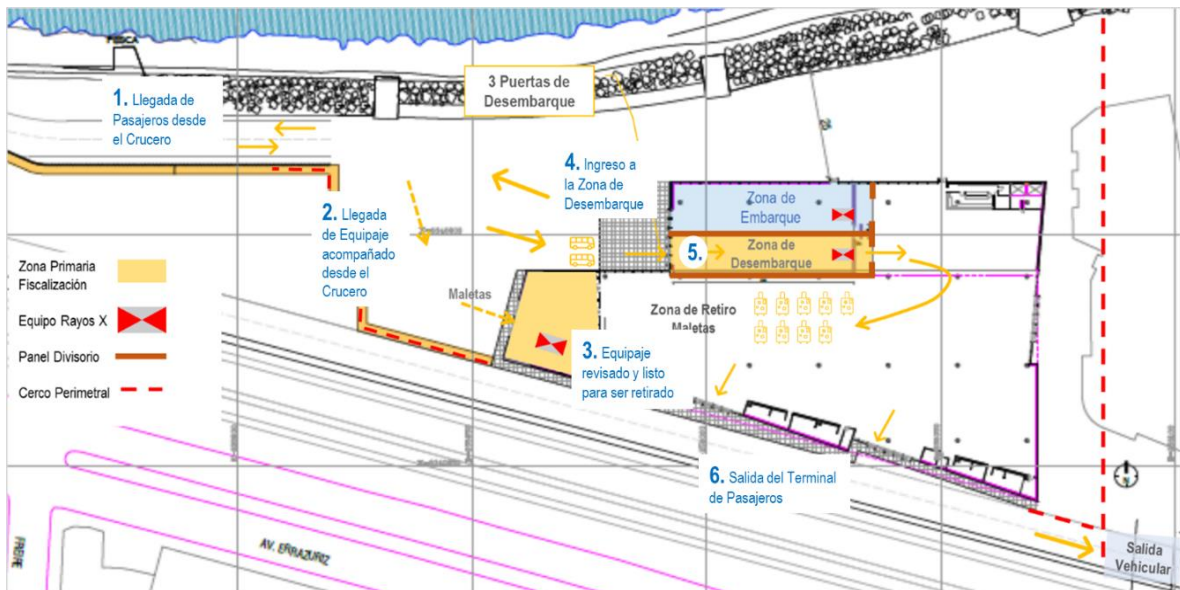


Figura 1: Diagrama proceso de Desembarque de Pasajeros y Tripulantes

Fuente: Puerto Valparaíso

Artículo 43

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:

- i) Tanto la recepción del equipaje no acompañado como del acompañado (pasajeros independientes), que desean embarcarse en un crucero se realizará en la zona Poniente, donde además se efectuará 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 transporte (será responsabilidad del Operador del Terminal disponer de personal movilizador suficiente para la manipulación del equipaje (tanto acompañado, como no acompañado) de acuerdo con el volumen de maletas que informe el Operador Turístico y la Naviera o su representante).
- ii) Tanto el equipaje acompañado como el no acompañado deberá ser inspeccionado por la Autoridad, para posteriormente ser trasladado en un camión de porteo al costado del muelle para que sea embarcado al crucero.
- iii) El pasajero o tripulante deberá hacer el *check in* en el sector oriente del 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.
- iv) En la zona de embarque (ver figura N°2), se realizará el control de la documentación del pasajero y tripulante junto con a revisión del equipaje de mano por parte de la Autoridad Marítima.
- v) Terminado la revisión anterior, los pasajeros 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 acompañado, solamente equipaje de mano.

Artículo 44

La siguiente figura ilustra el proceso de embarque para pasajeros y tripulantes:

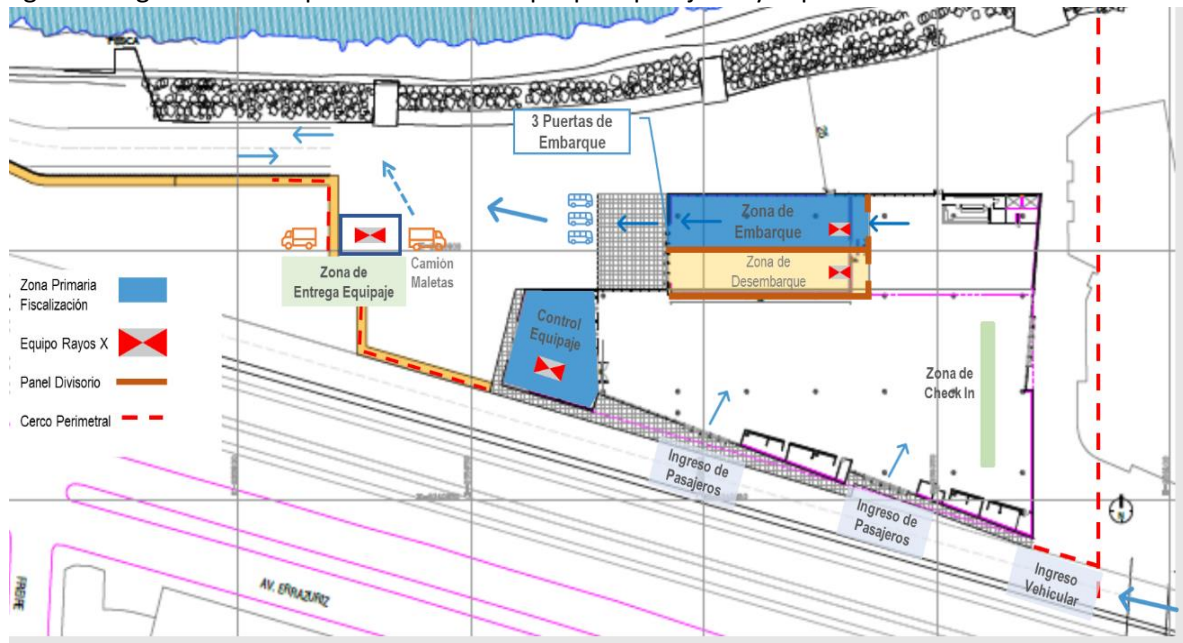


Figura 2: Diagrama proceso de Embarque de Pasajeros y Tripulantes

Fuente: Puerto Valparaíso

Recaladas Simultáneas

Artículo 45

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 los **artículos 19 y 22** debe realizarse conforme lo descrito en los **artículos 41 y 43** 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 retiro 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 38**) será provisto por el Operador que esté a cargo de la mayor cantidad de pasajeros (no incluye tripulantes), hasta que la totalidad de las operaciones terminen.
- De acuerdo a lo mencionado en el **artículo 12**, los costos adicionales por la seguridad serán provistos proporcionalmente de acuerdo a la cantidad de pasajeros de cada recalada.
- 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 47**.

Reunión de Coordinación entre EPV y el Operador del Terminal

Artículo 46

Al menos cuatro días hábiles antes de la llegada del crucero, el (o los) Operador(es) del Terminal y EPV se reunirán 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 tour operador 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 debe suscribir el Operador del Terminal.

Reunión de Coordinación General

Artículo 47

Tres días hábiles antes de la llegada del crucero, el Operador del Terminal 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 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 48

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