

| REGLAMENTO DE USO DE FRENTE DE ATRAQUE DE EMPRESA PORTUARIA VALPARAÍSO

CAPÍTULO I OBJETIVOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1.- El presente Reglamento contiene las normas que regulan la relación entre la Empresa Portuaria Valparaíso, en adelante la Empresa, los particulares y los concesionarios, entre sí y con los usuarios de servicios en los frentes de atraque que involucren actividades asociadas a las funciones que se indican en el Capítulo V de este Reglamento, conforme lo establece la ley N°19.542.

Artículo 2.- La Empresa velará por el funcionamiento armónico del conjunto de frentes de atraque del puerto, tomando en cuenta la infraestructura disponible y su operación eficiente.

Artículo 3.- Todos quienes realicen alguna actividad en el recinto portuario o en los bienes que administre la Empresa a cualquier título, en adelante "Área de la Empresa", incluyendo, pero no limitado a, concesionarios, arrendatarios, usuarios, servicios públicos, prestadores de servicio o particulares, en adelante "Usuarios", deberán someterse a las normas y procedimientos que se establecen en el presente Reglamento, cuyo cumplimiento será controlado por la Empresa.

Artículo 4.- Las normas del presente Reglamento se aplicarán sin perjuicio de las atribuciones legales de la Subsecretaría para las Fuerzas Armadas, de la Dirección General del Territorio Marítimo y de la Marina Mercante, del Ministerio de Defensa Nacional y de los demás órganos de la Administración del Estado. Del mismo modo, también les serán aplicables los Tratados Internacionales suscritos por el Estado que afecten a la Empresa y las obligaciones contenidas en ellos.

CAPÍTULO II DE LOS ROLES DE LA EMPRESA

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 5.- La Empresa elaborará y supervisará el cumplimiento de las normas y/o procedimientos de control y coordinación que serán aplicables al Área de la Empresa. Estas normas y/o procedimientos se orientan a lograr un desarrollo armónico y sustentable en el largo plazo, así como un uso eficiente y no discriminatorio de la infraestructura disponible, de manera de satisfacer las necesidades de atención requeridas por los Usuarios del puerto en forma oportuna y expedita. Todo lo anterior estará contenido en el Reglamento de Coordinación.

Artículo 6.- Los terminales portuarios deberán prestar los servicios contenidos en sus respectivos manuales en la forma allí expresada, esto es, continua y permanentemente.

Artículo 7.- El Reglamento de Coordinación contendrá normas y/o procedimientos relativos a las siguientes materias:

- a) La coordinación y programación de la entrada y salida al puerto de naves, embarcaciones, artefactos navales, vehículos de transporte terrestre, equipos y maquinarias, así como de la circulación de éstos entre las distintas Áreas de la Empresa.
- b) Los resguardos para la integridad de las personas y de la carga en el Área de la Empresa.
- c) La protección del medio ambiente, higiene ambiental, prevención de riesgos profesionales y tratamientos de basuras o desechos provenientes de las naves.
- d) Los horarios de atención que permitan la expedita prestación de los servicios a los Usuarios.
- e) Las medidas de seguridad para prevenir o afrontar sismos, tsunamis, incendios, accidentes con mercancías peligrosas u otras emergencias.
- f) Las condiciones para el acceso y/u operación de las naves, embarcaciones, artefactos navales, vehículos, equipos y maquinarias, considerando las restricciones técnicas de la infraestructura portuaria existente.
- g) Las pólizas de seguros u otras garantías que se deberán mantener vigentes para resguardar la oportuna y cabal solución de indemnizaciones por daños.
- h) Los requisitos de seguridad y otras acreditaciones que se requiera para el ingreso al puerto de particulares y Usuarios, así como sus dependientes, vehículos, equipos, maquinarias y elementos de utilería.

Asimismo, en coherencia con lo establecido en la reglamentación interna y los contratos de la Empresa con Usuarios del Área de la Empresa, el Reglamento de Coordinación podrá definir sanciones y/o multas en caso de incumplimiento de las normas establecidas en el presente Reglamento y otros que dicte la Empresa.

Artículo 8.- Los Usuarios deberán dar cabal cumplimiento a las normas y/o procedimientos que establezcan el Reglamento de Coordinación, sus procedimientos anexos y la legislación vigente respectiva.

Artículo 9.- Los Usuarios deberán proporcionar oportunamente toda aquella información que les sea solicitada por la Empresa para el debido cumplimiento de las atribuciones que le competen en virtud de la Ley. El Reglamento de Coordinación y sus procedimientos anexos contendrán la modalidad en virtud de la cual la Empresa requerirá dicha información.

Artículo 10.- Las funciones de coordinación a que se refiere el artículo 7 precedente, serán sin perjuicio de lo señalado en el artículo 49 de la ley N°19.542, que faculta al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones para establecer normas que regirán la coordinación de los diversos organismos públicos que tengan relación con actividades que se desarrollen dentro de los recintos portuarios.

Artículo 11.- La Empresa, en su rol coordinador, velará porque la infraestructura portuaria sea usada con observancia de las restricciones que establezca para su cuidado e indemnidad.

Artículo 12.- Los Usuarios serán responsables de los daños que, por su culpa o la de sus agentes o dependientes, se causen a personas, infraestructura, instalaciones o equipos que administre la Empresa o a los bienes o mercancías depositadas bajo su responsabilidad.

TÍTULO II. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS DE COORDINACIÓN

Artículo 13.- La Empresa, en su rol de coordinación, tendrá la facultad de citar a los Usuarios que determine, o a sus representantes, así como a los organismos públicos que intervienen al interior del Área de la Empresa, para que participen en "Reuniones de Coordinación", las que serán presididas por quien designe la Empresa.

Artículo 14.- Las "Reuniones de Coordinación" tendrán por objeto coordinar y programar el orden de entrada y salida al puerto de las naves, embarcaciones, artefactos navales, los vehículos de transporte terrestre, equipos y maquinarias. Esta coordinación y programación se hará de manera que las naves puedan ser atendidas de acuerdo a la programación de atraque y zarpe establecida para cada frente de atraque. Esta reunión constituirá, además, la instancia de acuerdos y actualizaciones previas al Acta de Coordinación definitiva. Los Usuarios deberán acatar los acuerdos que se adopten en la respectiva Reunión de Coordinación, cuyo cumplimiento será supervisado por la Empresa Portuaria y los órganos públicos competentes.

Artículo 15.- Los actores de la cadena logística portuaria deberán conectarse o integrarse a los sistemas de operación y coordinación de la Empresa. Las especificaciones técnicas que deberán cumplirse serán explicitadas en el Reglamento de Coordinación y sus procedimientos anexos, así como las consecuencias que se produzcan para quienes no cuenten con tales interfaces.

Artículo 16.- Los Usuarios que requieran hacer uso temporal de áreas comunes destinadas a funciones operativas que formen parte del Área de la Empresa, deberán presentar un programa al efecto y regirse por la reglamentación pertinente, según los procedimientos establecidos en el Reglamento de Coordinación.

TÍTULO III. ROL COORDINADOR MARÍTIMO Y TERRESTRE

A) Rol Coordinador Marítimo

Artículo 17.- La Empresa, en su rol coordinador, podrá requerir a la Autoridad Marítima¹ que, en cumplimiento de sus facultades, ordene el desatraque de una nave cuando su permanencia en el muelle respectivo afecte la eficiencia operacional en virtud de una cualquiera de las siguientes causales:

¹ Dirección General del Territorio Marítimo y de Marina Mercante (DIRECTEMAR).

- a) Cuando la nave sufra un accidente o siniestro que comprometa la seguridad de las personas, instalaciones portuarias, las demás naves atracadas en el puerto, las mercancías depositadas o por razones de interés nacional, debidamente calificadas como tales por la autoridad competente.
- b) Cuando, con motivo de la certificación de las condiciones de la nave, éstas fueron rechazadas por el organismo competente y su período de reacondicionamiento implique retrasar el atraque de otras naves.
- c) Cuando la nave no cuente con la autorización del organismo competente para iniciar faenas por cualquier otra razón que implique retrasar el atraque de otras naves.
- d) Cuando la nave presente fallas que conlleven prolongar su estadía programada en perjuicio de otras naves.
- e) Cuando la nave incumpla la programación establecida en el Acta de Coordinación definitiva, exceptuando aquellas situaciones derivadas de caso fortuito o fuerza mayor.
- f) Cuando, por otra causal, la Empresa Portuaria, directamente o a solicitud del concesionario, disponga de los antecedentes fundados que permitan comprobar alguna restricción operativa que afecte la eficiencia operacional establecida. Ello previa verificación de la Empresa que el Concesionario ha realizado las gestiones razonables para optimizar el uso de la infraestructura disponible.

En cualquiera de los casos anteriores, la exigencia de desatraque deberá ser remitida a la Autoridad Marítima, para que la haga efectiva en ejercicio de su deber legal como encargados de fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales o reglamentarias dentro de su territorio jurisdiccional, conforme indica el artículo 6° de la Ley de Navegación, siendo los costos de cargo del Agente Representante de la Nave o el Armador.

De no dar cumplimiento a la orden de desatraque en el plazo fijado, se multará a beneficio de la Empresa, al Agente Representante de la Nave o el Armador por un monto que se definirá en el Reglamento de Coordinación y sus procedimientos anexos, y la Empresa solicitará a la Autoridad Marítima que disponga el desatraque de la Nave. Dicha multa quedará establecida en los Manuales de Servicio y deberá estar contemplada en los contratos que firmen los operadores de frentes de atraque con agentes de nave o armadores.

Artículo 18.- Los actores participantes de la coordinación marítima, tales como agencias de naves o de muellaje, deberán dar cumplimiento a los requisitos y condiciones que sean exigidos por la Empresa o sus concesionarios en su Reglamento de Servicios o Manuales de Servicios, según corresponda, para la ejecución de la planificación, agendamiento y todas las actividades necesarias para el debido funcionamiento de los procesos de importación, exportación y otras operaciones.

Artículo 19.- Las agencias de naves que actúan en representación del armador deberán atender y supervigilar las faenas de carga y descarga en virtud de lo señalado en el artículo 923, numeral 8°, del Código de Comercio. Para ello, deberán entregar la información que solicite la Empresa antes de la recalada y zarpe de la nave que representen, a objeto de coordinar oportunamente la programación o reprogramación relativa al área marítima común del puerto.

Artículo 20.- La Empresa, en su rol coordinador, podrá solicitar a la Autoridad Marítima la actualización de los requerimientos mínimos que deben cumplir las embarcaciones dispuestas por las agencias de naves destinadas a los Prácticos, de manera de mejorar el buen funcionamiento del Puerto en el marco de las normativas vigentes, considerando su condición oceánica.

B) Rol Coordinador Terrestre

Artículo 21.- Como manifestación del servicio continuo y no discriminatorio, los terminales deberán recibir y despachar camiones para descarga y carga de mercancías de acuerdo a los criterios establecidos en el Reglamento de Coordinación.

Artículo 22.- Los Usuarios que requieran gestionar su ingreso al Área de la Empresa, deberán cumplir con los procedimientos y condiciones establecidas por la Empresa, contar con permisos vigentes emitidos por la autoridad competente y presentar la información requerida mediante el Reglamento de Coordinación y sus procedimientos anexos, Reglamento de Servicios o Manuales de Servicios, según corresponda. En todo momento deberán respetar las normas legales respectivas, así como las disposiciones de áreas e instalaciones para controles, libre tránsito y estacionamientos que establezca la autoridad pertinente.

Artículo 23.- La Empresa podrá disponer, por sí o a través de terceros, de mecanismos virtuales para que los agentes de aduana o sus empleados hagan entrega de la documentación pertinente a cada transportista, los que serán considerados como únicos dispositivos habilitados para tales efectos. En caso que algún evento, asociado a dicho mecanismo virtual, impida la entrega de documentación en tal formato, la Empresa podrá disponer, por sí o a través de terceros, de mecanismos presenciales para tales efectos. Conforme a lo anterior, la Empresa regulará las condiciones de prestación de este servicio y podrá prohibir que la operación se efectúe por mecanismos y/o en áreas no habilitadas, estableciendo sanciones en caso de infracción que serán definidas en el Reglamento de Coordinación, en coherencia con lo establecido en los contratos de la Empresa Portuaria con Usuarios del Área de la Empresa.

Artículo 24.- Las empresas de transporte que accedan al Área de la Empresa deberán cumplir con los requisitos mínimos del transporte, trámites de enrolamiento y los procedimientos establecidos en los Reglamentos de Coordinación y de Servicios, o en los Manuales de Servicio, según corresponda. En caso de incumplimiento, la Empresa denegará el acceso del medio de transporte al Área de la Empresa y determinará su ubicación en un área de espera destinada a efectos de regularizar su condición, pudiendo existir costos asociados para el actor responsable del incumplimiento.

Artículo 25.- Los servicios de transporte terrestre, tanto de entrega como de retiro a los terminales portuarios, sólo podrán acceder a las áreas comunes del Área de la Empresa en los horarios establecidos y debidamente informados por la Empresa mediante las plataformas indicadas en el Reglamento de Coordinación.

Artículo 26.- De acuerdo a lo establecido en la reglamentación interna de la Empresa y los contratos entre la Empresa y Usuarios del Área de la Empresa, los actores de la cadena logística portuaria cuya actividad comercial requiera de la coordinación operativa con las actividades del puerto deberán proporcionar mensualmente información de su operación que la Empresa solicite, que permita a la Empresa evaluar la calidad del servicio prestado y definir las eventuales sanciones referidas en los contratos. Los niveles mínimos de servicio exigidos serán definidos por la Empresa mediante el Reglamento de Coordinación o de Servicios, según correspondiere, en la medida que ello no esté establecido en un contrato.

CAPÍTULO III DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN CADA FRENTE DE ATRAQUE

TÍTULO I. DE LOS REGLAMENTOS DE LOS SERVICIOS Y LOS MANUALES

Artículo 27.- Los servicios que presta la Empresa en el Área de la Empresa, así como las normas y procedimientos que rigen su prestación, se encuentran contenidos en el Reglamento de los Servicios, en adelante "Reglamento".

Artículo 28.- Cada uno de los servicios que presta un titular de una concesión portuaria, en adelante "Concesionario", que involucren actividades relacionadas con las funciones que se indican en el Capítulo V "Identificación y Definición de Funciones", así como las normas y procedimientos que rigen para su prestación, se encontrarán identificados en el Manual de los Servicios, en adelante el "Manual", que oportunamente dicte el titular. Lo anterior será sin perjuicio de los demás servicios que incorpore el Concesionario al Manual.

Artículo 29.- Sin perjuicio de lo señalado en el artículo anterior, la Empresa podrá también exigir que cuente con su correspondiente Manual a cualquier particular que preste servicios y/o desarrolle actividades relacionadas con las funciones que se indican en el Capítulo V.

Artículo 30.- El Reglamento y los Manuales serán de conocimiento público y establecerán las normas y procedimientos según las que los particulares, concesionarios y Usuarios podrán acceder a los servicios que se presten en el Área de la Empresa.

Artículo 31.- Las normas y procedimientos que se establezca en el Reglamento y en los Manuales se orientarán a otorgar un trato no discriminatorio a los Usuarios de los frentes, un uso eficiente de la infraestructura y un desarrollo armónico y sustentable en el largo plazo de la actividad portuaria.

Artículo 32.- El Reglamento y los Manuales deberán estar en concordancia con las normas y obligaciones que se establece en el presente Reglamento de Uso de Frentes

de Atraque y en los Tratados Internacionales suscritos por el Estado que afecten a la Empresa.

Artículo 33.- Los Usuarios deberán respetar las normas y procedimientos que se establezcan en los Reglamentos de Servicios y Manuales respectivos.

TÍTULO II. DE LA APROBACIÓN DE LOS MANUALES DE LOS SERVICIOS

Artículo 34.- Los Concesionarios serán responsables de elaborar sus respectivos Manuales. Estos Manuales, así como sus modificaciones, deberán contar con un certificado extendido por un auditor técnico externo, calificado, que acredite que las normas y procedimientos establecidos se atienen a la prescripción legal de no permitirse conductas discriminatorias por parte del Concesionario.

Artículo 35.- Los Usuarios que requieran servicios tienen derecho a exigir que su prestación se haga conforme a las normas y procedimientos establecidos en el Reglamento o el Manual respectivo.

Artículo 36.- Los Concesionarios deberán entregar a la Empresa, previamente a su entrada en vigencia, los Manuales, y sus modificaciones, debidamente certificadas. Los Manuales que sean requeridos por la Empresa a otros particulares también deberán estar debidamente certificados y se someterán a este mismo procedimiento de entrega.

Artículo 37.- Los Manuales y sus modificaciones, debidamente certificados, entrarán en vigencia sólo después de ser aprobados por la Empresa y de transcurridos 30 días desde la puesta en conocimiento de los Usuarios. El Manual vigente deberá estar a disposición de todo usuario que lo requiera para su consulta, incluyendo su publicación en el portal web del concesionario o Usuario.

Artículo 38.- La Empresa se reserva el derecho de solicitar, en todo momento, un informe de un auditor técnico externo, calificado, para que verifique si las normas y procedimientos de todo o parte del Manual o de sus modificaciones se atienen a la prescripción legal de no permitir conductas discriminatorias por parte del Concesionario.

Artículo 39.- En el evento que el citado informe señale que las normas y procedimientos auditados no cumplen la prescripción señalada en el artículo anterior, el Concesionario deberá hacer las correspondientes adecuaciones al Manual y/o a sus modificaciones, en los términos que señale dicho informe.

TÍTULO III. DEL CONTENIDO DEL REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS Y DE LOS MANUALES

Artículo 40.- El Reglamento y los Manuales incluirán, a lo menos, los siguientes elementos: la identificación de cada uno de los servicios prestados, la forma, contenido y oportunidad en que puede ser solicitado cada servicio, la descripción del procedimiento que se empleará para el procesamiento de las solicitudes de prestación del servicio, la forma y oportunidad en que el usuario puede desistirse de la solicitud de servicio, la descripción de la forma en que será prestado el servicio, las actividades que éste incluye, los recursos involucrados y las tarifas aplicables.

Artículo 41.- El Reglamento y los Manuales establecerán que los Usuarios tienen libertad para contratar los servicios que se preste por la Empresa, los particulares y concesionarios en el Área de la Empresa.

Artículo 42.- El Reglamento y los Manuales, cuando corresponda, tomarán en cuenta las disposiciones siguientes:

- a) Las naves, embarcaciones o artefactos navales que requieran hacer uso de los servicios que se preste en los frentes de atraque deberán estar debidamente representados de acuerdo a la ley.
- b) Los representantes tendrán derecho a solicitar el atraque de sus naves, embarcaciones o artefactos navales, al sitio de su preferencia.
- c) Los representantes de las naves, así como los embarcadores y consignatarios, tendrán libertad para contratar a los particulares que hayan de realizar las labores de movilización de carga en los frentes de atraque que operen bajo un esquema multioperador.
- d) Las labores de movilización de carga en los frentes de atraque que operen bajo un esquema monooperador serán prestadas en los términos que defina el concesionario respectivo.

- e) La programación del atraque de naves en el puerto podrá ser alterada por razones de defensa nacional o seguridad, decretadas por la autoridad competente.

A) De la Atención a las Naves

Artículo 43.- El Reglamento y los Manuales de los concesionarios que exploten la infraestructura de un frente de atraque, establecerán normas y procedimientos destinados a una atención eficiente y de no discriminación arbitraria de las naves.

Artículo 44.- El Reglamento y los Manuales, cuando corresponda, establecerán las normas y procedimientos que se utilizarán para realizar la programación del atraque de las naves al frente de atraque respectivo.

Artículo 45.- La programación del atraque de las naves se hará en base a reglas de prioridad técnicas objetivas, orientadas a un uso técnico-económico eficiente de los sitios y a asegurar un trato no discriminatorio de los Usuarios.

Artículo 46.- Para cada una de las reglas de prioridad se establecerán las normas y procedimientos aplicables. Estas normas y procedimientos fijarán, a lo menos, los siguientes aspectos respecto de cada regla de prioridad:

- a) Identificación y descripción de la regla de prioridad.
- b) Identificación de los sitios a los que es aplicable.
- c) Forma y contenido de la solicitud de atraque y la antelación con que debe presentarse.
- d) Procedimientos de programación.
- e) Oportunidad y condiciones en que podrá alterarse la programación.

Artículo 47.- Sin perjuicio de lo señalado en el artículo anterior, el Reglamento y el Manual del concesionario respectivo contemplarán, al menos, las normas y procedimientos para programar el atraque de naves utilizando como regla de prioridad el estricto orden de arribo de las naves al puerto.

Artículo 48.- En caso que la Empresa o el Concesionario contemple más de una regla de prioridad para un mismo sitio, el Reglamento y el Manual señalarán el orden, forma y criterio con el que se aplicará cada regla de prioridad.

Artículo 49.- La programación del atraque de naves la efectuará la Empresa o el Concesionario, según corresponda, de acuerdo a las normas, procedimientos y reglas de prioridad establecidas en el Reglamento o el Manual de los Servicios, según corresponda. El resultado de la programación de atraque de naves estará a disposición de los Usuarios que lo soliciten.

Artículo 50.- El Reglamento y el Manual respectivo establecerá la forma, oportunidad y contenido de la información que los Usuarios deberán entregar a la Empresa o al Concesionario, según corresponda, requerida para realizar la programación del atraque de las naves.

Artículo 51.- Cuando una nave se encuentre ejecutando operaciones de transferencia en el frente de atraque y deba abandonarlo por razones de defensa nacional o seguridad, mantendrá su prioridad de atraque una vez que desaparezcan las causales que motivaron su desatraque, salvo que el representante de la nave, de común acuerdo con la Empresa o el Concesionario, según corresponda, decidan algo distinto.

Artículo 52.- Las naves deberán cumplir la programación establecida por la Empresa o el Concesionario, según corresponda, de acuerdo a la coordinación señalada en el Capítulo II de este Reglamento de Uso de Frentes de Atraque.

Artículo 53.- La Empresa o el Concesionario, según corresponda, mantendrán expedito el delantal del sitio cuando no haya operación de naves.

B) De la Atención a la Carga

Artículo 54.- El Reglamento y los Manuales de los concesionarios que exploten la infraestructura de un frente de atraque, contendrán las normas y procedimientos para la adecuada atención de la carga.

Artículo 55.- El Reglamento y los Manuales, cuando corresponda, establecerán las normas y procedimientos de coordinación de los particulares y concesionarios que presten servicios de movilización de carga en el frente de atraque respectivo.

Artículo 56.- La Empresa o el Concesionario, según corresponda, establecerá en el Reglamento o en el respectivo Manual, las normas y procedimientos que utilizará para asignar, al menos, las vías de circulación y las áreas del frente de atraque que se destinen a la realización de funciones establecidas en el Capítulo V.

Artículo 57.- La Empresa o el Concesionario, según corresponda, definirán, al menos, las vías de circulación y áreas de almacenamiento, acopio, depósito comercial y porteo, en la oportunidad, con la superficie y por el período de tiempo que se requiera para cumplir la programación del atraque de naves, las cuales deberán mantenerse actualizadas e informadas a la Empresa, de acuerdo lo disponga ésta, en el Reglamento de Coordinación y sus procedimientos anexos.

Artículo 58.- La Empresa o el Concesionario, cuando corresponda, establecerá en el Reglamento o en el respectivo Manual, las exigencias que deberán cumplir los particulares y concesionarios que presten servicios de estiba/desestiba, embarque/desembarque y porteo, a fin de asegurar la atención expedita de las naves.

Artículo 59.- La Empresa podrá definir velocidades mínimas de transferencia de carga para cada frente de atraque.

Artículo 60.- Las normas y procedimientos que se dicten sobre la prestación de servicios de Almacenamiento y Acopio se atenderán a lo que dispone el artículo 5° inciso 2° de la ley N°19.542 y el artículo 1° del D.F.L. N°1 de 1998, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

C) De la Atención de Pasajeros

Artículo 61.- La Empresa o el Concesionario, según corresponda, contemplará en su respectivo Reglamento o Manual, normas y procedimientos que aseguren la calidad de los servicios que hayan de prestarse a los pasajeros al interior del frente de atraque y que velen por su integridad.

D) De la Provisión de Suministros Básicos y otros Servicios

Artículo 62.- Las normas y procedimientos que se apliquen a la provisión de suministros básicos y otros servicios se atenderán de conformidad a las normas de seguridad pertinentes y contarán con las autorizaciones legales y reglamentarias que procedan.

E) De las Reuniones de Programación de Atraque de Naves y/o Faenas de Movilización de Carga.

Artículo 63.- Sin perjuicio de lo señalado en las letras A y B anteriores, la Empresa o el Concesionario que explote la infraestructura del frente de atraque, tendrá la facultad de citar a los particulares, concesionarios y Usuarios o representantes, así como a organismos y Servicios Públicos que operen en los frentes de atraque, para que participen en reuniones de programación del atraque de las naves y/o de las faenas de movilización de carga.

Artículo 64.- Las reuniones de programación serán presididas por el representante que designe la Empresa o el Concesionario, según corresponda, y tendrá por objeto coordinar la operación de las naves, los vehículos de transporte terrestre, equipos y maquinarias en los frentes de atraque, de manera de lograr que las naves puedan ser atendidas de acuerdo a la programación de atraque y zarpes definida en esa reunión. Los particulares, concesionarios y usuarios deberán acatar los acuerdos que se adopten en la respectiva reunión de programación.

Artículo 65.- Los particulares, concesionarios y Usuarios deberán proporcionar oportunamente la información exigida en el Reglamento o Manual, que sea necesaria para llevar a cabo la programación a que se refieren los dos artículos anteriores.

CAPÍTULO IV DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS

Artículo 66.- Los Usuarios del Área de la Empresa podrán someter al conocimiento y/o resolución del Gerente General de la Empresa las controversias que se susciten con los Concesionarios respecto de la prestación de los servicios contratados con éstos, sin perjuicio de las demás acciones que les confiere la ley.

Artículo 67.- La Empresa podrá requerir a la Autoridad Marítima el ejercicio de sus facultades para efectos de velar por el debido cumplimiento por parte de particulares, concesionarios y Usuarios en general, de las normas y/o procedimientos destinados a resguardar el orden y funcionamiento continuo de los recintos portuarios.

Artículo 68.- La Empresa o el Concesionario dispondrán de los mecanismos virtuales necesarios para que los Usuarios del Área de la Empresa manifiesten sus reclamos, los cuales deberán ser reportados a la Empresa en la forma que establezca el Reglamento de Coordinación.

Artículo 69.- La Empresa podrá sancionar a los Concesionarios y particulares que infrinjan las normas y/o procedimientos establecidos en los respectivos reglamentos y/o manuales. En el caso de los concesionarios, las sanciones serán establecidas en las bases de licitación y contratos respectivos; y en el caso de los particulares, en el Reglamento de Coordinación y sus procedimientos anexos, definidos por la Empresa. Las sanciones y multas serán las establecidas en tales instrumentos.

CAPÍTULO V IDENTIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DE FUNCIONES

Artículo 70.- Para los efectos de este reglamento se identifican y definen las siguientes funciones:

- a) **DE ATRAQUE DE NAVES**
Es poner a disposición de una nave, embarcación o artefacto naval, el delantal y los accesorios de un frente de atraque.
- b) **DE ESTIBA Y DESESTIBA DE CARGA**
Es el arrumaje o desarrumaje de carga al interior de las bodegas de una nave o sobre su cubierta.
- c) **DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE CARGA**
Es el traslado de la carga desde el costado en tierra de una nave hacia el interior de sus bodegas o cubierta, o viceversa.
- d) **DE PORTEO DE CARGA**
Es cualquier traslado de la carga realizado al interior del frente de atraque.
- e) **DE ATENCIÓN DE PASAJEROS**
Es el embarque y/o desembarque y la atención de pasajeros.
- f) **DE ALMACENAMIENTO Y ACOPIO**
Es la permanencia y custodia al interior del frente de atraque de cargas de importación, exportación u otra destinación aduanera.
- g) **DE DEPÓSITO COMERCIAL**
Es la permanencia y custodia al interior del frente de atraque de cargas no sujetas a destinación aduanera.
- h) **DE SUMINISTROS BÁSICOS**
Es el aprovisionamiento de agua, energía eléctrica, comunicación, combustible, víveres y servicios tales como, el aseo y la extracción de basuras y desechos.
- i) **DE APOYO A LA FISCALIZACIÓN**
Es permitir a los Servicios Públicos competentes el acceso libre y gratuito a las instalaciones de la Empresa, así como facilitar todas las actividades necesarias para que den cumplimiento a sus funciones de fiscalización.
- j) **DE CONTROL Y COORDINACIÓN DE CIRCULACIÓN ENTRE LAS ÁREAS DE LA EMPRESA**
Corresponden a las actividades de control y gestión de la circulación de vehículos y Usuarios entre las Áreas de la Empresa.