

# VALPARAÍSO TERMINAL DE PASAJEROS S.A.



MANUAL DE LOS SERVICIOS  
DEL TERMINAL DE PASAJEROS VALPARAÍSO.  
Septiembre 2017

## ***Certificación actualización Manual de Servicios Versión Septiembre 2017 Valparaíso Terminal de Pasajeros S.A.***

Con fecha 21 de febrero de 2011 certificamos que:

En nuestra opinión, "EL MANUAL DE LOS SERVICIOS DEL TERMINAL DE PASAJEROS VALPARAÍSO" como el "EXTRACTO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS" se encuentran actualizados y reflejan las operaciones que se desarrollan en el terminal de pasajeros.

Asimismo, y fundamentado en los resultados de nuestro trabajo certificamos, en esa oportunidad, que las normas y procedimientos establecidos, en los manuales antes mencionados y las operaciones ejecutadas por **Valparaíso Terminal de Pasajeros S.A.** se ajustaban a la prescripción legal de no permitirse conductas discriminatorias, de acuerdo a lo señalado en el artículo 22 del Reglamento de Uso de Frentes de Atraque.

Hemos analizado la versión actualizada a septiembre de 2017 del Manual de Servicio de Valparaíso Terminal de Pasajeros S.A. determinando que se han introducido dos modificaciones respecto a la versión a febrero de 2017 y que se detallan a continuación:

### **TITULO I INTRODUCCION**

Sin Modificaciones

### **TITULO II DEFINICIONES E INTERPRETACIONES**

Sin modificaciones

### **TITULO III IDENTIFICACION DE LOS SERVICIOS**

#### **Artículo 21.**

El valor del servicio Uso Edificio Terminal y Vehículos por Pasajeros cambia de US\$ 9,14 a US\$ 14,97 por Pasajero.

#### **Artículo 28.**

El valor del servicio Uso Edificio Terminal y Vehículos por Pasajeros en Tránsito cambia de US\$ 3,63 a US\$ 8,85 por Pasajero.

### **TITULO IV – SOLICITUD DE LOS SERVICIOS**

Sin modificaciones

### **CONCLUSIÓN:**

Confirmamos que las modificaciones introducidas al **"MANUAL DE LOS SERVICIOS DEL TERMINAL DE PASAJEROS VALPARAÍSO"** corresponden a la actualización de las tarifas en los artículos que hemos indicado y que dichos cambios no alteran los procedimientos operacionales que se desarrollan en el terminal de pasajeros.

En consecuencia certificamos que las normas y procedimientos establecidos, en el manual antes mencionado y las operaciones ejecutados por Valparaíso Terminal de Pasajeros S.A. se ajustan a la prescripción legal de no permitirse conductas discriminatorias, de acuerdo a lo señalado en el artículo 22 del Reglamento de Uso de Frentes de Atraque.

Valparaíso, 20 de septiembre de 2017.

MEGAINFO  
Consultores Asociados  
Juan Andrés Guerrero Lira  
Socio

# VALPARAÍSO TERMINAL DE PASAJEROS S.A.



## MANUAL DE LOS SERVICIOS DEL TERMINAL DE PASAJEROS VALPARAÍSO. Septiembre 2017

## CONTENIDO

Materia	Página
TITULO I – INTRODUCCIÓN.....	4
TITULO II – DEFINICIONES E INTERPRETACIONES.....	9
TITULO III – IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	15
• 1.0 Uso Edificio Terminal y Vehículos por los Pasajeros.....	15
• 2.0 Uso Edificio Terminal y Vehículos por los Tripulantes.....	18
• 3.0 Uso Edificio Terminal y Vehículos por los Pasajeros en Tránsito.....	20
• 4.0 Provisión y Uso de Vías para la Entrada y Circulación de Automóviles.....	21
• 5.0 Servicio de Estacionamiento de Buses de Transporte de Pasajeros y/o Tripulantes.....	21
• 6.0 Uso de estacionamiento de buses sobre los 20 minutos.....	22
• 7.0 Uso de estacionamiento de automóviles sobre los 20 minutos.....	23
• 10.0 Arriendo de Oficinas .....	23
• 11.0 Viaje Especial para Traslado de Equipos entre la Nave y Terminal .....	24

- 13.0 Viaje Especial para Traslado de Visitas entre el Terminal y la Nave ..... 24
- 14.0 Emisión de Tarjetas de Identificación para Zonas Restringidas ..... 25
- 15.0 Arriendo de Espacios para Actividades Comerciales de la Nave ..... 25
- 16.0 Arriendo de Buses Adicionales por 6 Horas ..... 26
- 17.0 Arriendo de Buses Adicionales por 12 Horas ..... 26
- 18.0 Arriendo de Camiones Adicionales por 6 Horas ..... 27
- 19.0 Arriendo de Camiones Adicionales por 12 Horas ..... 27

TITULO IV- SOLICITUD DE LOS SERVICIOS..... 29

## TITULO I. INTRODUCCIÓN

### ARTÍCULO 1.

El presente Manual ha sido elaborado por VALPARAÍSO TERMINAL DE PASAJEROS S.A., en adelante, indistintamente VTP S.A. o la Empresa, conforme a lo estipulado en el Reglamento de Uso de Frentes de Atraque de la Empresa Portuaria Valparaíso.

### ARTÍCULO 2.

Este manual identifica los servicios prestados por VTP S.A., sus tarifas y fija las normas y procedimientos seguidos para concretar los mismos. En consecuencia, los clientes que utilicen sus servicios serán atendidos acorde a los procedimientos, plazos y tarifas establecidas.

### ARTÍCULO 3.

VTP S.A. proveerá los servicios con los requisitos y exigencias que estime pertinentes respecto de la seguridad de las personas, cargas, equipajes u otros que hubiere lugar. Los clientes serán responsables de adoptar todas las medidas de seguridad que estimen pertinentes para satisfacer sus requerimientos y los de sus clientes.

### ARTÍCULO 4.

En concordancia con las disposiciones reglamentarias, este Manual puede ser modificado y adaptarse a las necesidades de desarrollo y modernización del Terminal de Pasajeros.

### ARTÍCULO 5.

El presente Manual y las tarifas en él indicadas se encuentran a disposición de los interesados que deseen consultarlo, en las oficinas de VTP S.A. ,en las oficinas de la Empresa Portuaria Valparaíso y en la página web [www.vtp.cl](http://www.vtp.cl)

### ARTÍCULO 6.

Toda persona natural o jurídica será responsable de los daños que por su culpa o por la de sus Agentes o dependientes, se causen a personas, instalaciones o equipos, o a los bienes o mercancías depositadas bajo la responsabilidad de VTP S.A. en sus recintos, con motivo del uso de los servicios contemplados en este Manual.

ARTÍCULO 7.

Los usuarios del Terminal de Pasajeros podrán someter al conocimiento y/o resolución del Gerente General de VTP S.A. o en su ausencia, a quién lo represente, las controversias que se susciten respecto de la prestación de los servicios contratados con él.

ARTÍCULO 8.

Los servicios cuya(s) tarifa(s) estén definidas en dólares serán facturados en moneda nacional cuyo cálculo se efectuará aplicando a la tarifa la tasa de cambio del Dólar Observado a la fecha del día en que se inició la realización del evento- servicio que se está facturando. Para efectos del cobro del uso de vías se considerará el valor del dólar observado al último día hábil del mes anterior.

ARTÍCULO 9.

Los servicios de VTP y los recursos aportados para otorgar estos servicios así como las tarifas de los mismos, son los indicados específicamente en este Manual. En la eventualidad que VTP incurra en gastos adicionales generados por la prestación de otros servicios diferentes a los anteriores, dichos gastos serán traspasados a la Agencia representante de la nave o a la naviera.

En particular se traspasarán a la agencia o a la naviera, los gastos derivados de los servicios prestados por autoridades tales como SAG, Aduana, Autoridad Marítima u otras. Asimismo se traspasarán los pagos efectuados por VTP con motivo del ingreso de sus vehículos a los terminales de EPV ó TPS.

ARTÍCULO 10.

Los servicios de VTP serán facturados a la agencia o naviera y deberán ser cancelados en un plazo máximo de 30 días de emitida la factura. En casos de atrasos en los pagos VTP podrá aplicar la tasa de interés penal y solicitar de la autoridad portuaria la restricción de la atención a la agencia o naviera en mora.



ARTÍCULO 11.

Las instalaciones del Terminal consisten en:

*(i) Infraestructura*

El Terminal cuenta con un área aproximada de 5.200 m<sup>2</sup>, distribuidos en forma aproximada en las siguientes áreas:

Zona de counters y embarque de pasajeros	1.000 m <sup>2</sup>
Zona de desembarque de pasajeros	450 m <sup>2</sup>
Zona chequeo SAG	450 m <sup>2</sup>
Zona de maletas	1.800 m <sup>2</sup>
Oficinas y primeros auxilios	180 m <sup>2</sup>
Baños	230 m <sup>2</sup>
Zona chequeo maletas	120 m <sup>2</sup>
Zona comercial	300 m <sup>2</sup>
Bodega existente	200 m <sup>2</sup>
Zona de accesos	450 m <sup>2</sup>

El edificio del terminal se compone de:

- Una base zócalo de 120 cm 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 laminas 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 m<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) Estacionamientos*

En el lado poniente del Terminal se dispone de una superficie aproximada rectangular de unos 550 m de longitud y 30 metros de ancho, es decir unos 16.500 m<sup>2</sup>. destinada a área de estacionamientos.

*(iii) Accesos al interior del Terminal*

El 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.

*(iv) Counters*

El Terminal cuenta con counters para el uso de check-in por los operadores turísticos.

*(v) Equipos de Seguridad*

El Terminal cuenta con dos equipos de rayos X para equipaje de mano y dos equipos detectores de metales para todos los pasajeros y tripulantes que una vez chequeados pasen al área de embarque hacia el buque. Estos equipos serán operados por la autoridad correspondiente. Además el Terminal cuenta con un equipo rayos x de mayor dimensión para el chequeo de todo el equipaje mayor que es transportado en camiones hacia la nave y que también será operado por la autoridad correspondiente.

*(vi) Equipo Control Aduana y Fitosanitario*

El Terminal cuenta con dos equipos rayos X 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 para el chequeo de las maletas de desembarque por parte de Aduana

*(vii) Suministros varios*

El Terminal cuenta con los siguientes servicios básicos :

- Red húmeda de incendio y extintores
- Agua potable con estanque de almacenamiento de 36.000 litros.
- Sistema de alcantarillado
- Iluminación
- Generador eléctrico de respaldo

Valparaíso Terminal de Pasajeros S.A.

*(viii) Servicios especiales*

El Terminal cuenta con una gran variedad de servicios :

- Internet
- Cafetería
- Stand comerciales
- Casa de cambio
- Servicio de taxis
- Arriendo de vehículos

*(ix) Transporte de pasajeros*

Para el transporte de pasajeros el Terminal cuenta con buses de primera calidad, con cómodos asientos y bajada especial para pasajeros, plenamente identificados, con conductores y ayudantes uniformados. El Terminal además cuenta con un vehículo especial para el traslado de minusválidos.

*(x) Camiones*

Se dispone de camiones para el transporte de maletas debidamente identificados, con un conductor y dos movilizadores de maletas.

## TITULO II – DEFINICIONES E INTERPRETACIONES

### ARTÍCULO 12

A menos que del contexto se entienda claramente algo diferente, las siguientes palabras y frases tienen el significado que a continuación se especifica.

**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.

**Automóvil:** Todo vehículo de transporte particular con capacidad para 4 cuatro personas incluidas el conductor

**Bienes Comunes:** Obras de infraestructura que se ubican en el interior del Puerto, 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.

**Bus de Transporte de Pasajeros y/o Tripulantes:** es todo Vehículo de transporte con capacidad superior a cuatro personas.

**Check-in:** procedimiento de recepción y registro de antecedentes de los pasajeros para embarque en la nave de pasajeros

**Concesión Portuaria o Concesión:** es el derecho exclusivo que EPV otorga al Contratante mediante el Contrato de Concesión, sobre el Área Inicial y las áreas que posea EPV en el Área Final, para que la Sociedad Contratante provea a EPV de Servicios de Terminal y desarrolle su infraestructura, la mantenga y explote de acuerdo a los términos especificados en el Contrato de Concesión.

**Crucero de Turismo o Nave de Pasajeros:** es toda nave que transporta comercialmente doce (12) o más Pasajeros.

**Criterios de Diseño:** Son los criterios generales de diseño establecidos en las bases de licitación y que debe cumplir el Terminal de Pasajeros.

**Desembarque de Pasajeros y/o Tripulantes:** Evento en el cual el pasajero y/o tripulante hace abandono de la Nave de Pasajeros con motivo del término de su viaje.

**Día Hábil:** significará cualquier día que no sea sábado, domingo o feriado legal en la República de Chile.

**Dólar o US\$:** es la moneda de curso legal vigente en los Estados Unidos de América.

**Dólar Observado:** corresponde al tipo de cambio “observado” establecido cada día por el Banco Central de Chile de acuerdo al N° 6 del Capítulo I del título I del Compendio de Normas de Cambio Internacionales del Banco Central de Chile y publicado en el Diario Oficial de la República de Chile en tal día, o si ese día no es hábil, el día hábil que precede inmediatamente a ese día, o el que lo reemplaza.

**Edificio 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 a 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; y las áreas de estacionamiento de buses de turismo y vehículos menores; y áreas para la circulación de los Vehículos.

**Embarque de Pasajeros y/o Tripulantes:** ingreso de los pasajeros y/o tripulantes a una Nave de Pasajeros para iniciar un viaje.

**Empresa, Empresa Portuaria o EPV:** es la Empresa Portuaria Valparaíso. Autoridad Portuaria Administrativa en el puerto de Valparaíso.

**Equipaje de Pasajeros y/o Tripulantes:** es lo que determine el Servicio Nacional de Aduanas, mediante resolución, de acuerdo a lo dispuesto en la Ordenanza de Aduanas. Puede ser equipaje de mano, equipaje acompañado y equipaje no acompañado.

**Equipaje de Mano:** Es el equipaje menor que el pasajero o tripulante transporta personalmente.

**Equipaje Acompañado:** Es el equipaje completo, que el pasajero o tripulante transporta personalmente.

**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.

**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.

**Evento de Fuerza Mayor:** significará cualquier hecho o circunstancia distinta de la falta de financiamiento, imprevisto e imposible de resistir mediante el ejercicio de un cuidado razonable por la Parte obligada a dar cumplimiento a una determinada obligación ("Parte Afectada"). Un Evento de Fuerza Mayor puede incluir, sin limitación, huelgas generales, boicots, paros laborales, lock out generales, – que afecten a la Parte Afectada y que no se deban al incumplimientos de contratos laborales por la Parte Afectada, – incendios, terremotos, deslizamientos, avalanchas, inundaciones, huracanes, tornados, tormentas u otros fenómenos de la naturaleza o calamidades, explosiones, epidemias, guerras – declaradas o no declaradas – hostilidades, actividades de guerrillas, actos terroristas, desórdenes, vandalismo, insurrecciones, disturbios civiles, actos de sabotaje, cortes de energía, actos maliciosos de terceros y actos de autoridad que no se deban a la culpa de la Parte que invoca el Evento de Fuerza Mayor y que asimismo sea imprevisto e imposible de resistir.

**Factor de Ajuste de Tarifas por USPPI:** significa el factor de ajuste anual de las tarifas de VTP, que se determina aplicando el cociente que resulta de dividir el USPPI de julio del año anterior, por el USPPI de julio del año en curso

**Manual de los Servicios:** significará el manual preparado por el Contratante, de acuerdo al Reglamento de Uso de Frente de Atraque.

**Niveles de Calidad de Servicio:** Establece los niveles mínimos de calidad que debe cumplir VTP en los servicios.

**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.

**Pasajero:** corresponde a la persona que se embarca o desembarca de un Crucero de Turismo o Nave de Pasajeros que recalca en el Puerto .

**Pasajero en Tránsito:** es aquel Pasajero o Tripulante que continúa en viaje en la Nave de Pasajeros en que arribó, en la misma recalada

**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 de VTP y los recursos aportados para otorgar estos servicios así como las tarifas de los mismos, son los indicados específicamente en este Manual.

**Peso:** significa la moneda de curso legal vigente en la República de Chile.

**Puerto o Recinto Portuario:** significa el Puerto de Valparaíso, ubicado en la República de Chile, de acuerdo a 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.

**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.

**SAG:** Servicio Agrícola Ganadero.

**Servicio:** se refiere indistintamente a cualquier Servicio Básico o Servicio Especial que provee el Contratante.

**Servicio Básico:** corresponde a cualquiera de los señalados en el Anexo 2

**Servicio Especial:** corresponde a cualquier servicio que provee el Contratante distinto de un Servicio Básico.

**Tarifa:** es el precio en Dólares que cobra el Contratante por los Servicios que presta a los Usuarios.

**Tasa de Interés Penal del Dólar:** significará la máxima tasa de interés convencional que las Normas Legales chilenas permiten aplicar para operaciones de crédito de dinero en Dólares, según lo determina la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile. Si la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile deja de determinar tal tasa, será la tasa que las Normas Legales

determinen en su reemplazo de dicha tasa o si no se estableciera una unidad que lo reemplace las Partes acordarán un mecanismo alternativo consistente con las prácticas del mercado chileno para determinar tal tasa de interés penal.

**Tasa de Interés Penal del Peso:** significará la tasa de interés máxima convencional que permitan aplicar las Normas Legales chilenas para operaciones de crédito de dinero en Pesos, de acuerdo a lo determinado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile. Si la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile deja de determinar tal tasa, se aplicará aquella que la sustituya o si no se estableciera una unidad que lo reemplace, las Partes acordarán un mecanismo alternativo consistente con las prácticas del mercado chileno para determinar tal tasa de interés.

**Tipo de Cambio Aplicable:** significará, en un día cualquiera, el tipo de cambio “observado”, para la conversión de Dólares a Pesos, según lo establezca el Banco Central de Chile de acuerdo al N°6 del Capítulo I del Título I del Compendio de Normas de Cambios Internacionales del Banco Central de Chile y publicado en el Diario Oficial de la República de Chile en tal día o, si ese día no es un Día Hábil, en el Día Hábil que precede inmediatamente a ese día. Si el Banco Central de Chile deja de determinar tal tipo de cambio, significará el tipo de cambio que lo reemplace o si no se estableciera una unidad que lo reemplace, las Partes acordarán un mecanismo alternativo consistente con las prácticas del mercado chileno para determinar tal tipo de cambio.

**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.

**Tripulante:** es cualquier persona que ejerce profesiones, oficios u ocupaciones a bordo de un Crucero de Turismo o de una Nave de Pasajeros que recala en el Puerto.

**Unidad de Fomento o UF:** Corresponde para cualquier día, a la unidad monetaria reajutable que fija para tal día el Banco Central de Chile y que se publica mensualmente en el Diario Oficial, o cualquier unidad equivalente que la reemplace y que se establezca legalmente.



**Uso de Edificio Terminal:** corresponde a todas la actividades y recursos necesarios para lograr que los Operadores 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.

**Uso de Vehículos:** corresponde a todas las 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 el carguío/descarguío de los equipajes desde el Edificio Terminal a los Vehículos y viceversa.

**Uso de Edificio Terminal y Vehículos:** corresponde al conjunto de las actividades y recursos contempladas en Uso de Edificio Terminal y Uso de Vehículos.

**Usuario:** corresponde a cualquier persona, natural o jurídica, que utiliza algún Servicio Básico o Servicio Especial.

**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.

## **TITULO III – IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS**

### **ARTÍCULO 13.**

En el presente título se identifican los servicios que presta VTP S.A. y se muestra su descripción, las actividades que los componen y los recursos utilizados por VTP S.A. para su prestación.

En consecuencia, los usuarios que utilicen los servicios contenidos en este manual, se asume que están informados de los procedimientos de los mismos.

## **SERVICIOS BÁSICOS**

### **1.0USO EDIFICIO TERMINAL Y VEHÍCULOS POR LOS PASAJEROS**

#### **ARTÍCULO 14.**

Este servicio consiste en la atención de pasajeros y equipajes para efectuar el trámite de embarque o desembarque en una Nave de Pasajeros, mediante el uso del Edificio Terminal y Vehículos.

#### **ARTÍCULO 15.**

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

- Pasajeros sin equipaje acompañado (cuyo equipaje es transportado por el Operador Turístico a/desde la nave)
- Pasajeros con equipaje acompañado (cuyo equipaje completo es portado por ellos mismos)

### **Servicio de Embarque de Pasajeros**

#### **ARTÍCULO 16.**

El servicio de embarque de pasajeros sin equipaje acompañado incluye las actividades que se indican a continuación:

1. Recepción de buses de pasajeros en área de estacionamiento
2. Facilita 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.
3. Provisión de un equipos de rayos X para el control de equipaje de mano y un equipos detectores de metales para el control de los pasajeros y tripulantes de embarque.

4. Transporte de pasajeros en bus desde Terminal hasta el costado de la Nave de Pasajeros.

#### ARTÍCULO 17.

El servicio de embarque de pasajeros con equipaje acompañado incluye las actividades que se indican a continuación:

1. Recepción de buses de pasajeros en el área de estacionamiento
2. Facilita 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.
3. Provisión de un equipo de rayos x para el control de equipaje y otros dos para el equipaje de mano de embarque y dos equipos detectores de metales para el control de los pasajeros y tripulantes de embarque.
4. Transporte de pasajeros en bus desde el Terminal hasta el costado de la Nave de Pasajeros
5. Recepción del equipaje desde los buses revisión del mismo por equipos de rayos x.
6. Carga del equipaje en camiones
7. Transporte del equipaje en camiones cerrados desde el Terminal hasta el costado de la Nave de Pasajeros

#### **Recursos aportados para la ejecución del Servicio de Embarque de Pasajeros.**

#### ARTÍCULO 18.

Para otorgar el servicio de embarque de pasajeros, VTP S.A. dispondrá de los siguientes recursos:

- Terminal de pasajeros con oficinas para SAG, Aduana y otros
- Equipos de seguridad tales como rayos X y detector de metales, para ser utilizados por la autoridad en el embarque de pasajeros y equipaje.
- Servicios de primeros auxilios, servicios higiénicos, salas de espera, sillas de ruedas y otros que hubiere lugar.
- Counters
- Bus de Transporte de Pasajeros y/o Tripulantes.
- VAN, especialmente acondicionada para el transporte de minusválidos en sillas de ruedas
- Camiones cerrados para transporte de equipaje.
- Áreas de estacionamiento para buses y automóviles

## **Servicio de Desembarque de Pasajeros.**

### **ARTÍCULO 19.**

El servicio de Desembarque de Pasajeros sin equipaje acompañado incluye las actividades que se indican a continuación:

1. Transporte en bus desde el costado de la Nave de Pasajeros al Terminal
2. Provisión del edificio, oficinas, mobiliario y equipos para el funcionamiento y control del SAG, Aduana y Otros

En este caso el equipaje no acompañado es cargado por personal del Agente de Naves en camiones de responsabilidad del operador turístico, los que serán sellados por el SAG, y a través de los cuales es trasladado directamente desde la Nave de Pasajeros al Aeropuerto.

### **ARTÍCULO 20.**

El servicio de Desembarque de Pasajeros con equipaje acompañado incluye las actividades que se indican a continuación:

1. Transporte de pasajeros en bus desde el costado de la Nave al Terminal de Pasajeros
2. Habilitación de camiones al costado de la Nave de Pasajeros para que personal del Agente de Naves cargue el equipaje acompañado.
3. Transporte del equipaje acompañado en los camiones, debidamente sellados por personal de VTP S.A.
4. Descarga del equipaje acompañado desde los camiones y clasificación del mismo en el área de equipaje.
5. Provisión del edificio, oficinas, mobiliario y equipos para el funcionamiento y control del SAG, Aduana y Otros
6. Provisión de áreas de estacionamiento para buses y vehículos de los operadores turísticos, con los primeros 20 minutos sin cargo.

## **Recursos aportados para la ejecución del Servicio de Desembarque de Pasajeros.**

**ARTÍCULO 21.**

Para otorgar el servicio de desembarque de pasajeros, VTP S.A. dispondrá de los siguientes recursos:

- Terminal de pasajeros con oficinas para SAG, Aduana y otros
- Equipos de rayos X, para ser utilizados por el SAG y Aduana en el equipaje de los pasajeros de desembarque.
- Servicios de primeros auxilios, servicios higiénicos, salas de espera, sillas de ruedas y otros que hubiere lugar
- Bus de Transporte de Pasajeros y/o Tripulantes
- VAN, especialmente acondicionada para el transporte de minusválidos en sillas de ruedas
- Camiones cerrados para transporte de equipaje.
- Áreas de estacionamiento para buses, automóviles y camiones de transporte de equipaje.

**El valor del servicio Uso Edificio Terminal y Vehículos por Pasajeros es US\$ 14,97 por Pasajero.**

## **2.0 USO EDIFICIO TERMINAL Y VEHÍCULOS POR LOS TRIPULANTES**

**ARTÍCULO 22.**

Este servicio consiste en la atención de tripulantes y equipajes para efectuar el trámite de embarque o desembarque en una Nave de Pasajeros, mediante el uso del Edificio Terminal y Vehículos.

### **Servicio de Embarque de Tripulantes.**

**ARTÍCULO 23.**

El servicio de embarque de tripulantes incluye las actividades que se indican a continuación:

1. Proveer los equipos para la revisión de seguridad de la autoridad pertinente
2. Transporte de tripulantes en vehículo hasta el costado de la Nave de Pasajeros
3. Recepción del equipaje y acopio en área de equipaje
4. Carga del equipaje en un vehículo
5. Transporte del equipaje en vehículo hasta el costado de la Nave de Pasajeros

### **Recursos aportados para la ejecución del Servicio de Embarque de Tripulantes.**

#### **ARTÍCULO 24.**

Para otorgar el servicio de embarque de tripulantes, VTP S.A. dispondrá de los siguientes recursos:

- Terminal de pasajeros con oficinas y equipos para SAG, Aduana y otros
- Servicios de casa de cambio, primeros auxilios, servicios higiénicos y otros que hubiere lugar.
- Vehículo.
- Áreas de estacionamiento para buses, automóviles y camiones de transporte de equipaje.
- Equipo Detector de Metales y Rayos X

### **Servicio de Desembarque de Tripulantes.**

#### **ARTÍCULO 25.**

El servicio de Desembarque de Tripulantes incluye las actividades que se indican a continuación:

1. Transporte en vehículo desde el costado de la Nave al Terminal de Pasajeros
2. Habilitación de vehículos al costado de la Nave de Pasajeros para que personal del Agente de Naves cargue el equipaje acompañado.
3. Transporte del equipaje acompañado en los vehículos.
4. Descarga del equipaje acompañado desde los vehículos.

### **Recursos aportados para la ejecución del Servicio de Desembarque de Tripulantes.**

#### **ARTÍCULO 26.**

Para otorgar el servicio de desembarque de tripulantes, VTP S.A. dispondrá de los siguientes recursos:

- Terminal de pasajeros con oficinas y equipos para SAG, Aduana y otros
- Servicios de primeros auxilios, servicios higiénicos y otros que hubiere lugar.

Valparaíso Terminal de Pasajeros S.A.

- Vehículo.
- Áreas de estacionamiento para buses, automóviles y camiones de transporte de equipaje.

**El valor del servicio Uso Edificio Terminal y Vehículos por Tripulantes es US\$ 0,00 por Tripulante.**

### **3.0 USO EDIFICIO TERMINAL Y VEHÍCULOS POR LOS PASAJEROS EN TRÁNSITO**

#### **ARTÍCULO 27.**

El servicio de atención a los Pasajeros en Tránsito incluye las actividades que se indican a continuación:

1. Transporte en bus desde el costado de la Nave al Terminal de Pasajeros
2. Transporte en bus desde el Terminal al costado de la Nave de Pasajeros
3. Transporte entre los sitios del puerto y sus entradas y salidas habilitadas. Provisión del edificio, oficinas, mobiliario y equipos para el funcionamiento y Revisión del SAG, Aduana y Otros

#### **Recursos aportados para la ejecución del Servicio de Atención a Pasajeros en Tránsito**

#### **ARTÍCULO 28.**

Para otorgar el servicio de atención a pasajeros en tránsito, VTP S.A. dispondrá de los siguientes recursos:

- Vehículo de Transporte de Pasajeros.
- Terminal de pasajeros con oficinas y equipos para SAG, Aduana y otros
- Servicios de casa de cambio, primeros auxilios, servicios higiénicos y otros que hubiere lugar.
- Áreas de estacionamiento para buses, automóviles y camiones de transporte de equipaje.

**El valor del servicio Uso Edificio Terminal y Vehículos por Pasajeros en Tránsito es US\$ 8,85 por Pasajero.**

#### **4.0 PROVISIÓN Y USO DE VÍAS PARA LA ENTRADA Y CIRCULACIÓN DE AUTOMÓVILES**

##### **ARTÍCULO 29.**

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

##### **Recursos aportados para la provisión y uso de vías para la entrada y circulación de automóviles**

##### **ARTÍCULO 30.**

Para otorgar el servicio de vías para la entrada y circulación de automóviles, VTP S.A. dispondrá de los siguientes recursos:

- Un calle pavimentada de doble sentido de circulación
- Barrera de control de acceso
- Guardia de Seguridad
- Señalización adecuada
- Sistema de control de acceso

**El valor del servicio Provisión y Uso de Vías para la Entrada y Circulación de Automóviles es US\$ 0,695 por Vehículo.**

#### **5.0 SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO DE BUSES DE TRANSPORTE DE PASAJEROS Y/O TRIPULANTES**

##### **ARTÍCULO 31.**

El servicio de estacionamiento de buses de transporte de pasajeros y/o tripulantes consiste en disponer de sitios de estacionamiento colindantes con el Edificio Terminal de Pasajeros.

##### **Recursos aportados para la provisión de estacionamientos de buses de transporte de pasajeros y/o tripulantes**

##### **ARTÍCULO 32.**

Para otorgar el servicio de provisión de estacionamientos de buses de transporte de pasajeros y/o tripulantes, VTP S.A. dispondrá de los siguientes recursos:



Valparaíso Terminal de Pasajeros S.A.

- Áreas de estacionamiento de aproximadamente 16.500 m<sup>2</sup>; superficie suficiente para las maniobras de estacionamiento de los buses, con demarcaciones y señalizaciones
- Un coordinador de estacionamientos

**El valor del servicio Estacionamiento, por los primeros 20 minutos, de Buses de Transporte de Pasajeros y/o Tripulantes es US\$ 0,00 por Vehículo.**

## **SERVICIOS ESPECIALES PARA PASAJEROS Y TRIPULANTES DE NAVES DE PASAJEROS**

### **6.0 USO DE ESTACIONAMIENTO DE BUSES SOBRE LOS 20 MINUTOS**

#### **ARTÍCULO 33.**

Este servicio se activa cada vez que los buses de transporte de pasajeros y/o tripulantes hagan uso de los estacionamientos ubicados en el sector sur del Edificio Terminal de Pasajeros, por un período que exceda a los 20 minutos.

#### **Recursos aportados para la provisión de estacionamientos de buses de transporte de pasajeros y/o tripulantes**

#### **ARTÍCULO 34.**

Para otorgar el servicio de provisión de estacionamientos de buses de transporte de pasajeros y/o tripulantes, en exceso a 20 minutos, VTP S.A. dispondrá de los siguientes recursos:

- Áreas de estacionamiento de aproximadamente 16.500 m<sup>2</sup>; superficie suficiente para las maniobras de estacionamiento de los buses, con demarcaciones y señalizaciones
- Un coordinador de estacionamientos

**El valor del servicio Estacionamiento de Buses sobre los 20 minutos es US\$ 8,00 por día, máximo 6 horas.**

## **7.0 USO DE ESTACIONAMIENTO DE AUTOMÓVILES SOBRE LOS 20 MINUTOS**

### **ARTÍCULO 35.**

Este servicio se activa cada vez que un automóvil haga uso de los estacionamientos ubicados en el sector sur del Edificio Terminal de Pasajeros, por un período que exceda a los 20 minutos.

### **Recursos aportados para la provisión de estacionamientos de automóviles**

### **ARTÍCULO 36.**

Para otorgar el servicio de provisión de estacionamientos de automóviles, en exceso a 20 minutos, VTP S.A. dispondrá de los siguientes recursos:

- Áreas de estacionamiento de aproximadamente 16.500 m<sup>2</sup>; superficie suficiente para las maniobras de estacionamiento de los automóviles, con demarcaciones y señalizaciones
- Un coordinador de estacionamientos

**El valor del servicio Estacionamiento de Automóviles sobre los 20 minutos es US\$ 8,00 por día.**

## **10.0 ARRIENDO DE OFICINAS**

### **ARTÍCULO 41.**

Se dispone de oficinas cerradas con escritorio y sillas, conexión a red eléctrica e Internet.

### **Recursos aportados para el arriendo de oficinas**

### **ARTÍCULO 42.**

Para otorgar el servicio de arriendo de oficinas, VTP S.A. dispondrá de los siguientes recursos:

- Oficinas cerradas
- Escritorio y sillas
- Conexión a red eléctrica
- Conexión a red Internet

**El valor del servicio Arriendo de Oficinas es US\$ 80,00 por día.**

## **11.0 VIAJE ESPECIAL PARA TRASLADO DE EQUIPOS ENTRE LA NAVE Y TERMINAL**

### **ARTÍCULO 43.**

A solicitud de la Nave de Pasajeros o su representante se dispondrá de un vehículo para viajes especiales de traslado de equipos entre la Nave y el Terminal.

### **Recursos aportados para la provisión de viajes especiales para traslado de equipos entre la nave y el Terminal**

### **ARTÍCULO 44.**

Para otorgar el servicio de viajes especiales por traslado de equipos entre la Nave y Terminal, VTP S.A. dispondrá de los siguientes recursos:

- Vehículo con conductor

**El valor del servicio Viaje especial traslado equipos entre Nave y Terminal es US\$ 40,00 por viaje.**

## **13.0 VIAJE ESPECIAL PARA TRASLADO DE VISITAS ENTRE EL TERMINAL Y LA NAVE**

### **ARTÍCULO 47**

A solicitud de la Nave de Pasajeros o su representante, se dispondrá de un bus para el traslado de visitas (personas que no son pasajeros ni tripulantes) entre el Terminal y la Nave y viceversa.

### **Recursos aportados para viajes especiales con visitas**

### **ARTÍCULO 48.**

Para otorgar el servicio de transporte especial de visitas entre el Terminal y la Nave y viceversa, VTP S.A. dispondrá de los siguientes recursos:

- Bus de transporte
- Conductor

Valparaíso Terminal de Pasajeros S.A.

- Edificio y equipos para control de las autoridades pertinentes

**El valor del servicio Viaje especial en bus para traslado de visitas entre el Terminal y Nave y viceversa es US\$ 80,00 por viaje.**

#### **14.0 EMISIÓN DE TARJETAS DE IDENTIFICACIÓN PARA ZONAS RESTRINGIDAS**

ARTÍCULO 49.

A solicitud de los usuarios, VTP emitirá tarjetas de identificación para acceder a las zonas restringidas, con la debida autorización de las Autoridades pertinentes.

Zona 3: Área externa e interna del Terminal fuera de zona primaria. Identificación con nombre completo y RUT.

Zona 2: Área interna de seguridad, primaria o cuarentenaria. Identificación con nombre completo, RUT y fotografía.

Zona 1: Área interna y externa de seguridad, primaria o cuarentenaria (hasta costado nave). Identificación con nombre completo, RUT y fotografía.

#### **Recursos aportados para la emisión de tarjetas de identificación**

ARTÍCULO 50.

Para otorgar el servicio de emisión de tarjetas de identificación, VTP S.A. dispondrá de los siguientes recursos:

- Sistema computacional de digitalización e impresión
- Personal capacitado

**El valor del servicio Emisión tarjetas identificación zonas restringidas es US\$ 2,00 para Zona 3, US\$ 5,00 para Zona 2 y US\$ 10,00 para Zona 1 por tarjeta.**

#### **15.0 ARRIENDO DE ESPACIOS PARA ACTIVIDADES COMERCIALES DE LA NAVE**

ARTÍCULO 51.

A solicitud de la Nave o su representante, VTP dispondrá espacios en el Terminal para uso comercial de la Nave. Los espacios podrán usarse para tomar fotografías de embarque, difusión de los servicios que ofrece la nave, control de embarque de bebidas alcohólicas u otros. Esta prohibida la venta de productos o la distribución gratuita de cualquier tipo de comestibles o bebidas.

Valparaíso Terminal de Pasajeros S.A.

### **Recursos aportados para el arriendo de espacios.**

#### **ARTÍCULO 52.**

Para otorgar el servicio de arriendo de espacios, VTP S.A. dispondrá de los siguientes recursos:

- Edificio con 5.200 m<sup>2</sup> cubiertos
- Sistemas de iluminación y energía eléctrica

**El valor del servicio Arriendo de espacios para actividades comerciales de la nave es US\$ 20,00 por mt<sup>2</sup>/día.**

### **16.0 ARRIENDO DE BUSES ADICIONALES POR 6 HORAS**

#### **ARTÍCULO 53.**

En caso que la nave o su representante requieran mayor cantidad de buses para traslado de pasajeros y tripulantes que los provistos por VTP de acuerdo a su contrato de concesión, podrá solicitar a VTP la cantidad de buses que estimen convenientes, 48 horas antes del arribo de la nave.

### **Recursos aportados para el arriendo de buses adicionales por 6 horas.**

#### **ARTÍCULO 54.**

Para otorgar el servicio de arriendo de buses adicionales por 6 horas, VTP dispondrá de los siguientes recursos:

- Buses de turismo con capacidad de 40 asientos
- Conductor del bus por 6 horas

**El valor del servicio Arriendo de buses adicionales es US\$ 500,00 por 6 horas.**

### **17.0 ARRIENDO DE BUSES ADICIONALES POR 12 HORAS**

#### **ARTÍCULO 55.**

En caso que la nave o su representante requieran mayor cantidad de buses para traslado de pasajeros y tripulantes que los provistos por VTP de acuerdo a su contrato de concesión, podrá solicitar a VTP la cantidad de buses que estimen convenientes, 48 horas antes del arribo de la nave.

Valparaíso Terminal de Pasajeros S.A.

### **Recursos aportados para el arriendo de buses adicionales por 12 horas.**

#### **ARTÍCULO 56.**

Para otorgar el servicio de arriendo de buses adicionales por 12 horas, VTP dispondrá de los siguientes recursos:

- Buses de turismo con capacidad de 40 asientos
- Conductor del bus por 12 horas

**El valor del servicio Arriendo de buses adicionales es US\$ 700,00 por 12 horas.**

### **18.0 ARRIENDO DE CAMIONES ADICIONALES POR 6 HORAS**

#### **ARTÍCULO 57.**

En caso que la nave o su representante requiera mayor cantidad de camiones para el traslado del equipaje de pasajeros y tripulantes que los provistos por VTP de acuerdo a su contrato de concesión, o bien otros servicios de transporte entre la nave y el Terminal, podrá solicitar a VTP la cantidad de camiones que estimen convenientes, 48 horas antes del arribo de la nave.

### **Recursos aportados para el arriendo de camiones por 6 horas**

#### **ARTÍCULO 58.**

Para otorgar el servicio de arriendo de camiones adicionales por 6 horas, VTP dispondrá de los siguientes recursos:

- Camiones cerrados con capacidad de 15 y 30 m3
- Conductor del camión por 6 horas
- Un asistente del camión por 6 horas

**El valor del servicio Arriendo de camiones adicionales es US\$ 500,00 por 6 horas.**

### **19.0 ARRIENDO DE CAMIONES ADICIONALES POR 12 HORAS**

#### **ARTÍCULO 59.**

En caso que la nave o su representante requiera mayor cantidad de camiones para el traslado del equipaje de pasajeros y tripulantes que los provistos por VTP de acuerdo a su

Valparaíso Terminal de Pasajeros S.A.

contrato de concesión, o bien otros servicios de transporte entre la nave y el Terminal, podrá solicitar a VTP la cantidad de camiones que estimen convenientes, 48 horas antes del arribo de la nave.

### **Recursos aportados para el arriendo de camiones por 12 horas**

#### **ARTÍCULO 60.**

Para otorgar el servicio de arriendo de camiones adicionales por 12 horas, VTP dispondrá de los siguientes recursos:

- Camiones cerrados con capacidad de 15 y 30 m<sup>3</sup>
- Conductor del camión por 12 horas
- Un asistente del camión por 12 horas

**El valor del servicio Arriendo de camiones adicionales es US\$ 700,00 por 12 horas.**

## TITULO IV – SOLICITUD DE LOS SERVICIOS

### **Procedimiento para la solicitud de prestación de los servicios de:**

- **Uso de Edificio Terminal y Vehículos para Pasajeros.**
- **Uso de Edificio Terminal y Vehículos para Tripulantes.**
- **Uso de Edificio Terminal y Vehículos para Pasajeros en Tránsito.**
- **Servicios especiales**

### ARTICULO 67.

El Agente de Naves deberá informar a VTP S.A. el arribo de un Crucero en un plazo no inferior a 48 horas.

### ARTICULO 68.

En el momento de avisar el arribo de un Crucero conforme al artículo anterior, el Agente de Naves deberá detallar la siguiente información:

- Nombre de la nave
- Agencia de naves
- Operadores turísticos
- Cantidad de pasajeros a embarcar y desembarcar con y sin equipaje acompañado
- Pasajeros con requerimientos especiales (minusválidos, VIP)
- Cantidad de pasajeros en tránsito
- Cantidad de tripulantes a embarcar y desembarcar
- Horarios programados para las operaciones de embarque y desembarque
- Cantidad de counters requeridos
- Servicios especiales requeridos
- Datos para la facturación de los servicios

### ARTICULO 69.

La Solicitud de Servicios de Atención de Pasajeros/Tripulantes deberá ser presentada por el Agente de Naves, en cualquier horario, mediante el ingreso a la página web de VTP S.A. con su nombre y clave de acceso, y llenar el formulario que se encuentra disponible para este fin, o mediante correo electrónico a la dirección [info@vtp.cl](mailto:info@vtp.cl), o directamente en las oficinas de VTP S.A., en horario de oficina, de lunes a viernes, de 09.00 a 18.00 hrs.

### ARTICULO 70.

Una vez que VTP S.A. ha recibido la Solicitud de Atención de Pasajeros/Tripulantes, procederá a confirmar por escrito la aceptación y confirmación del requerimiento. El acto anterior tiene



Valparaíso Terminal de Pasajeros S.A.

implícito un acuerdo formal entre el Agente de Naves y VTP S.A. respecto del servicio solicitado y las condiciones adoptadas para la prestación del mismo.

ARTICULO 71.

VTP S.A. asistirá a la reunión de coordinación citada por el Capitán de Puerto, a objeto definir con el Agente de Naves y los operadores turísticos un programa detallado de la prestación de los servicios. Para la realización de esta reunión de coordinación VTP S.A. requerirá disponer de la Lista de Pasajeros.