



MANUAL DE SERVICIOS

ZONA DE ACTIVIDADES OBLIGATORIAS ZEAL PUERTO VALPARAÍSO

ÍNDICE

	<u>Página</u>
Introducción	03
Capítulo I: Aspectos Generales	04
Título I: Objetivo y Ámbito de Aplicación	04
Título II: Glosario de Términos	05
Capítulo II: Servicios Básicos	13
Título I: Servicios de Apoyo a la Fiscalización	13
Título II: Servicios Complementarios	15
Capítulo III: Administración de los Servicios	18
Título I: Facturación de los Servicios	18
Título II: Normativa de la ZAO	20
Título III: Solicitud de Servicios por los Usuarios	21
Título IV: Reclamo de los Usuarios	23
Título V: Procedimientos de Prestación de los Servicios Básicos	24
Capítulo IV: Servicios Especiales	29
Capítulo V Estructura Tarifaria y Precios	30
Anexo I	32
Anexo II	33
Anexo III	35
Anexo IV	36

INTRODUCCIÓN

El presente Manual es confeccionado en conformidad a lo establecido en el contrato de concesión denominado “**PROVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS EN ZEAL DE PUERTO VALPARAÍSO**”, cuya adjudicación ha sido protocolizada con fecha 21/02/2008, y en conformidad a las exigencias del Reglamento de Uso de Frentes de Atraque. El Manual identifica los servicios prestados por ZEAL Sociedad Concesionaria S. A., en adelante ZSC o la Empresa, y señala las normas y procedimientos aplicados en sus servicios, así como por los Usuarios de los mismos.

De acuerdo a las exigencias reglamentarias, el Manual puede ser modificado en todo momento, conforme a las necesidades futuras en el marco del desarrollo y operación de la ZEAL.

La vigencia del presente Manual de Servicios ha sido puesta en público conocimiento de los Usuarios, mediante publicación en la página web www.zeal.cl

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

TÍTULO I

OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Objetivo del presente **Manual de los Servicios** es consignar en un cuerpo reglamentario los procedimientos a seguir para efectuar cada una de las actividades que deben realizarse en los recintos de la Zona de Extensión de Apoyo Logístico de Puerto Valparaíso, con el objeto de asegurar que los usuarios puedan conocer los servicios prestados a través de normas y procedimientos públicos.

Este Manual contiene las normas que regulan la relación entre la Empresa y los usuarios que requieren sus servicios en los sectores operacionales del recinto de actividades logísticas. Asimismo, indica la identificación, descripción y aplicación de tales servicios, en conformidad a las normas vigentes, dispuestas por la Empresa Portuaria Valparaíso y por los organismos fiscalizadores correspondientes.

La Empresa presta los servicios en la forma y oportunidad indicadas en este Manual y dando cumplimiento a toda normativa establecida para el efecto y a lo dispuesto en el contrato de concesión; en consecuencia, los usuarios que los requieran quedan sujetos a las disposiciones aquí establecidas, y cuando soliciten los servicios, deberán hacerlo en la forma y en los horarios dispuestos.

Las disposiciones normativas que contiene el presente Manual, sean operativas, tarifarias o de carácter administrativo, operan de pleno derecho en aquellos servicios que específicamente presta la Empresa. Las tarifas fijadas no sufrirán más recargos que los que expresamente contempla este manual, por lo tanto, los usuarios de los servicios se obligan a pagarlas en los términos que aquí se dispone.

Sin perjuicio de las disposiciones que la Empresa establezca, los transportadores, los despachadores de aduana, los agentes representantes y otros entes que participen en las actividades en los recintos de la ZEAL, deberán estar debidamente autorizados por la autoridad competente, según sea el caso.

La Empresa establece sus obligaciones a que se refiere este Manual de Servicios en los términos que le son exigidos por la Empresa Portuaria Valparaíso, razón por la cual sus representantes y empleados quedan sujetos al cumplimiento de las disposiciones aquí consignadas.

TÍTULO II

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Artículo 1. Para los efectos del presente Manual, todas las referencias, palabras y frases que se encuentran contenidas en su texto tienen el significado siguiente:

1) *Agente de Aduana*

Profesional auxiliar de la función pública aduanera, cuya licencia lo habilita ante la Aduana para prestar servicios a terceros como gestor en el despacho de mercancías. (Fuente: Artículo 195 de la Ordenanza de Aduanas)

2) *Agente de Naves*

Es la persona, natural o jurídica chilena, que actúa, 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 (Fuente: Decreto Supremo (M) N° 374, Reglamento de Agentes de Naves).

3) *Agente Responsable o AR*

Es aquella Persona jurídica o natural, o sus dependientes, que prestan Servicios o que representan al armador, al consignatario de la carga o al dueño de la carga ante EPV y ante los Organismos Fiscalizadores del Estado, en todas las gestiones, operaciones, trámites y actuaciones de aquéllos al interior del recinto portuario y en los recintos periféricos. Es un Agente Responsable, entre otros, el Agente de Aduanas, el Agente de Naves, la Empresa de Muellaje, el Concesionario de Frente de Atraque y el Concesionario de otra especie.

4) *Andenes*

Es el espacio físico donde se prestan los Servicios de Movilización de Carga en Apoyo a la Fiscalización dentro de la **ZAO** (Fuente: Reglamento de los Servicios de Movilización de Carga en Apoyo a la Fiscalización de EPV).

5) *Atributo documental*

Se refiere a que la carga al ingresar a la ZAO debe contar con cierta documentación “papel” o “digital” (bases de datos), tramitada con anticipación. Se define que una carga sobre un vehículo cumple con este atributo si cuenta con toda la documentación exigida por los organismos fiscalizadores.

6) *Atributo de Fiscalización*

Toda carga sobre un vehículo que ingresa a un Terminal Portuario debe haber sido fiscalizada por los organismos fiscalizadores, quienes pueden decidir, entre

no inspeccionar, hacer una inspección documental o efectuar una inspección física.

7) Atributo Operacional

Todo vehículo que ingresa a la ZAO, que debe tener una operación anunciada previamente por un Agente Responsable (AR) y autorizado por EPV en la Planificación Logística

8) Atributo de Seguridad

Todo vehículo y conductor que ingresa a un Terminal Portuario, necesita una ID vigente. Se define que un vehículo o conductor tiene el Atributo de Seguridad cumplido, si cuenta con una ID vigente en la base de datos del SI-ZEAL.

9) Atributo de Semáforo Verde

Todo vehículo que ingresa a un Terminal Portuario, debe contar con la documentación y requisitos establecidos por los terminales en sus manuales de servicios para el ingreso de dicha unidad.

10) Carga Contenedorizada

Es la carga ingresada al interior de los recintos de la ZEAL en Contenedores y almacenada en los mismos módulos.

11) Carga en Tránsito

Son las mercancías extranjeras de paso a través del país, cuando éste forma parte de un trayecto total comenzado en el extranjero y que debe ser terminado fuera de sus fronteras.

12) Carga General

Es cualquier tipo de carga no líquida o sólida a granel, cuya naturaleza, forma, envase o condición de estandarización, determina su modo de manipulación, almacenamiento y transporte.

13) Carga Fraccionada

Es toda la carga general, con excepción de la carga en contenedores.

14) Carga Peligrosa

Es aquella mercancía calificada de tal por la Organización Internacional Marítima (I.M.O.), descrita en el Código Marítimo Internacional de Mercancías Peligrosas.

15) Concesión

Es el contrato solemne, otorgado por escritura pública, a través del cual EPV concede en forma exclusiva a la Empresa el área de concesión, para que la Empresa ejecute obras, preste servicios, desarrolle, mantenga y explote de acuerdo a los términos especificados en el contrato.

16) Conductor

Persona que maneja el mecanismo de dirección o va al mando de un vehículo de transporte

17) Contenedor

Artefacto de transporte (caja de embalaje, cisterna amovible u otro artefacto análogo):

- a) Que constituye un compartimiento total o parcialmente cerrado, destinado a contener mercancías;
- b) Que tiene el carácter permanente y que es suficientemente resistente para permitir su uso repetido;
- c) Especialmente concebido para facilitar el transporte de mercaderías, sin ruptura de carga, por uno o varios modos de transporte;
- d) Concebido de manera de ser fácilmente manipulado, especialmente con ocasión de su trasbordo de un medio de transporte a otro;
- e) Concebido de manera de ser fácil para llenar y vaciar; y
- f) De un volumen interior de, por lo menos un metro cúbico.

(Fuente: Glosario de Términos Comercio Exterior, página www.aduana.cl.)

18) Desencarpar

Retirar carpas u otros elementos de protección y fijación, tales como sellos y amarras, que cubren la carga del vehículo de transporte.

19) Desestiba de carga

Significa el desarrumaje de la carga desde la plataforma de un vehículo de transporte, incluyendo todos los recursos y actividades necesarios para la prestación de tal servicio.

20) Destrinca

Corresponde a la liberación de la carga, de los elementos que la aseguran en el vehículo de transporte o en el interior de un contenedor, e incluye todos los recursos y actividades necesarios para la prestación de tal servicio.

21) Dólar o US\$

Significará la moneda de curso legal vigente en los Estados Unidos de América.

22) Dry

Término usado para referirse a un contenedor normal, no refrigerado.

23) Edificio Casino

Corresponde a la infraestructura e instalaciones para desarrollar el servicio de alimentación en la ZAO, Entre otros, incluyen: comedores; servicios higiénicos, cocina, oficinas y camarines, sistemas de climatización e iluminación; redes de energía eléctrica; redes de comunicación digital y sistemas de seguridad.

24) Edificio Fiscalización

Corresponde a la infraestructura e instalación en donde los Organismos Fiscalizadores realizan el Proceso de Fiscalización de las mercancías de Exportación e Importación. Entre otros, incluyen: andenes de fiscalización; oficinas de los organismos y otros actores del proceso; sistemas de climatización e iluminación; redes de energía eléctrica; redes de comunicación digital; sistemas de información y de seguridad; instalaciones y equipos para la realización de las labores de control por parte de los organismos del Estado.

25) Edificio Maestranza y Almacén:

Corresponde a la Infraestructura e instalaciones para el desarrollo de las actividades de Conservación, mantenimiento, almacenaje u otras en la ZAO.

26) Empresa o ZSC

Es la sociedad anónima adjudicataria, con la que se ha celebrado el contrato de concesión y que tiene a cargo la operación de la ZEAL.

27) Empresa Movilizadora de Apoyo a la Fiscalización o EMAF

Es la o las empresas que están debidamente inscritas en el Registro de EMAF de EPV, reguladas por el Reglamento del Servicio de Movilización de Carga en Apoyo a la Fiscalización.

28) Exportación

Es la salida legal de mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo en el exterior y lo definido en la Ordenanza General de Aduanas.

29) Fuerza mayor o caso fortuito

Lo establecido en el artículo 45 del Código Civil (ver Evento de Fuerza mayor).

30) Funcionarios Fiscalizadores

Es el personal de los **Organismos Fiscalizadores** que cumple funciones de inspección, verificación y/o fiscalización dentro del ámbito de sus respectivas competencias.

31) Importación

La introducción legal de mercancía extranjera para su uso o consumo en el país y lo definido en la Ordenanza General de Aduanas.

32) Índice de Precios al Consumidor (IPC)

Será aquel determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas o el organismo que lo reemplace o suceda legalmente.

33) Inspección Física

Toda inspección, fiscalización y aforo de las mercancías que salen o ingresan al país, mediante su examen físico.

34) Operación de la Línea Logística (OLL).

Conjunto de actividades que se realizan al interior de la ZAO para que el Proceso de Fiscalización de una carga de importación/exportación específica concluya en forma exitosa, siempre que al ingreso de la carga a la ZAO, el Agente Responsable haya cumplido con todas las exigencias de los Organismos de Fiscalizadores para iniciar el proceso de fiscalización y salga de la ZAO con destino al Terminal (carga de exportación o en tránsito) o hacia sus destino (Carga de importación o en tránsito).

35) Organismos Fiscalizadores

Son, entre otros, los siguientes Servicios de la Administración del Estado que tienen facultades fiscalizadoras: a) Servicio Nacional de Aduanas SNA; b) Servicio Agrícola y Ganadero SAG; c) Servicios de Salud y sus órganos o institutos

relacionados, en especial, el Instituto de Salud Pública ISP; d) Servicio Nacional de Pesca SERNAPESCA; e) Comisión Chilena de Energía Nuclear CCHEN; f) Policía de Investigaciones de Chile, en particular la BRIDERPO; g) Ministerio de Defensa Nacional; etc.

36) Planificación Logística.

Es el resultado de la reunión diaria de coordinación de operaciones logísticas que realiza la EPV con la participación de los actores involucrados en los procesos de importación y exportación de mercancías por Puerto Valparaíso. Esta reunión de coordinación de operaciones logística permite que la Empresa y cada usuario de la ZAO identifique y programe sus recursos y actividades a desarrollar en la ZAO.

37) Precinto

Hilo, bramante, banda o artículos similares, destinados a ser utilizados en combinación con un sello en la sujeción de carpas y similares en los vehículos de transporte de carga.

38) Procedimiento Gestión de Usuario (PGU): Es el procedimiento que deberá aplicar la Empresa para gestionar que los usuarios, particulares, concesionarios, agentes de aduanas, transportistas u otros, realicen las acciones necesarias para que los camiones, personas y la carga cumpla con los atributos de Seguridad, Documental, Operaciones, Fiscalización, Semáforo Verde y coordinación de bajada de vehículos a terminales, con el objeto de aumentar la rotación de la ZAO.

39) Muestra.

Conjunto de elementos constitutivos, homogéneos, de una misma naturaleza; v.gr. naranjas, paltas, cebollas, etc. Cada elemento será medible en su propio mérito: cajas, sacos, bandejas, etc. La cantidad máxima de una muestra es de 50 unidades; que, para efectos del Servicio USDA Muestra, se consideran indivisibles; es decir, cualquier elemento que sea un sumando, superior a 50, generará de inmediato un nuevo Servicio.

40) Sello

Dispositivo de seguridad numerado, que se coloca en las puertas de los contenedores o de los vehículos de transporte cerrados, con el objeto de proteger la inviolabilidad de las cargas.

41) Servicios Básicos

Corresponde al Servicio de Apoyo a la Fiscalización y los Servicios Complementarios.

42) Servicios Complementarios

Son los Servicios Básicos adicionales, útiles y necesarios que se prestan obligatoriamente por la Empresa en el Área de Concesión para que ésta opere eficientemente. Dentro de estos se encuentran los servicios de casino, arriendo de oficinas, servicios de baños y duchas, estacionamientos públicos, entre otros.

43) Servicio de Apoyo a la Fiscalización

Son todos aquellos Servicios que prestan apoyo logístico a los Procesos de fiscalización. Dentro de los Servicios de Apoyo a la Fiscalización se encuentran el Servicio de Movilización de Carga y el servicio de provisión de infraestructura.

44) Servicio de Movilización de Carga

Este servicio consiste en el conjunto de actividades necesarias para facilitar el cumplimiento de las labores de Inspección Física que llevan a cabo los Organismos Fiscalizadores.

45) Servicios Especiales

Son aquellos servicios que la Empresa puede prestar en el Área de Concesión, previa autorización de EPV.

46) Sistema de Información Gestión de Andenes o SI GA

Es el sistema informático provisto por la Empresa el cual permite administrar y controlar el Servicio de Apoyo a la Fiscalización.

47) Sistema de Información de Gestión de Estacionamiento o SI GE.

Es el sistema informático provisto por la Empresa el cual permite administrar y controlar los estacionamientos públicos y privados.

48) Sistema de Información ZEAL o SI-ZEAL.

Es el sistema de información provisto por Proveedor Único de Servicios Tecnológicos, a través del cual se operativiza el modelo operacional de ZEAL

49) Slot

Espacio para estacionar un vehículo tipo camión con carga o vacío en la ZAO, para que realice una actividad, propia de la Operación de la Línea Logística u otra aprobada por EPV.

50) Slot-Hora o S-H

Uso de un slot por el período de una hora.

51) Slot-Hora Asignadas o S-H Asignadas.

Es la cantidad de slot/hora asignadas por EPV a una Operación de la Línea Logística, cuya administración es de responsabilidad del Agente Responsable.

52) Tonelaje

Es el peso bruto, expresado en toneladas métricas, incluidas las taras de contenedores, cuando corresponda.

53) 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.

54) Uso de Slot-hora en Exceso

Cantidad de horas utilizadas por sobre los slot/hora asignadas a una determinada Operación de una línea logística.

55) Usuario o Usuarios

Corresponde a cualquier Persona, natural o jurídica, que utiliza algún Servicio Básico o Servicio Especial.

56) Vehículo Liberado

Aquel vehículo que transporta una carga la que fue fiscalizada por los organismos fiscalizadores que corresponda, según el tipo y condición de la mercancía

57) Zona de Estacionamiento o Zona de Aparcamiento

Sector dentro del área de concesión destinado al estacionamiento de los vehículos de transporte que ingresen al recinto de la ZEAL Valparaíso.

58) Zona de Actividades Obligatorias (ZAO):

Es un recinto dentro de la ZEAL, en el cual se desarrollan las actividades relacionadas con los procesos de control, fiscalización de mercancías y la coordinación del flujo de vehículos.

59) Zona de Extensión (ZE).

Es el recinto dentro de la ZEAL, dentro de la cual es posible desarrollar actividades de agregación de valor, distintas de aquellas realizadas en la Zona de Actividades Obligatorias ligadas a la fiscalización.

60) Zona de Extensión de Apoyo Logístico (ZEAL).

Es el recinto periférico al Recinto Portuario de EPV, donde se desarrollan las actividades de la ZAO y de la ZE, que esta ubicada en el Camino la Pólvora S/N en el cruce Valparaíso a Laguna Verde.

61) Zona Primaria

El espacio de mar o tierra en el cual se efectúan las operaciones materiales marítimas y terrestres de la movilización de las mercancías el que, para los efectos de la jurisdicción del Servicio Nacional de Aduanas, es recinto aduanero y en el cual han de cargarse, descargarse, recibirse o revisarse las mercancías para su introducción o salida del territorio nacional. Corresponderá al Director Nacional de Aduanas fijar y modificar los límites de la zona primaria.

62) Zona Secundaria.

Es la parte del territorio y aguas territoriales que le corresponda a cada Aduana en la distribución que de ellos haga el Director Nacional de Aduanas, para los efectos de la competencia y obligaciones de cada una.

SIGLAS

DUS: Documento Único de Salida

EPV: Empresa Portuaria Valparaíso

FCL: Full Container Load. Es la condición de un contenedor cargado con mercancías de un solo Consignatario y manipuladas sólo por él, cuya entrega desde el Transportador al Consignatario o su representante, debe efectuarse sin que el módulo sea abierto y vaciado previamente en los recintos portuarios

FEU: Significa la unidad equivalente a un contenedor de cuarenta (40) pies de longitud.

LCL: Less than Container Load. Es la condición de un contenedor cargado con mercancías de uno o varios Consignatarios, manipuladas por el Porteador, en que la entrega de la carga desde el Transportador o Porteador al Consignatario o su representante debe efectuarse previo vaciado del módulo en los recintos portuarios

MINSAL: Ministerio de Salud.

MOP: Ministerio de Obras Públicas

RUFA: Reglamento de Uso de Frentes de Atraque, que contiene las regulaciones establecidas por EPV, en cumplimiento de la Ley 19.542.

SAG: Servicio Agrícola y Ganadero.

SNA: Servicio Nacional de Aduanas.

SSVSA: Servicio de Salud de Valparaíso y San Antonio, del Ministerio de Salud.

TEU: Significa la unidad equivalente a un contenedor de veinte (20) pies de longitud.

USDA (United State Department of Agriculture): Departamento de Agricultura de Estados Unidos de América, que opera en Puerto Valparaíso

CAPÍTULO II

SERVICIOS BÁSICOS.

TÍTULO I

SERVICIO DE APOYO A LA FISCALIZACIÓN

Artículo 2. Inspección Parcial (menor e igual al 50%) Contenedor de 20' (Servicio 1.1): Corresponde a la Inspección Física realizada a un Contenedor y que obliga a movilizar el 50 % o menos del contenido del mismo, para cumplir con la fiscalización según el requerimiento del Organismo Fiscalizador. La tarifa del Servicio 1.1 “Inspección Parcial contenedor 20” es expresado en pesos por unidad de Contenedor de 20´. Este Servicio de Apoyo a la Fiscalización está sujeto a tarifa máxima.

Artículo 3. Inspección Total (sobre 50%) Contenedor de 20' (Servicio 1.2): Corresponde a la Inspección Física realizada a un Contenedor y que obliga a movilizar más del 50% del contenido del mismo, para cumplir con la fiscalización según el requerimiento del Organismo Fiscalizador. La tarifa del Servicio 1.2 “Inspección Total contenedor 20” es expresado en pesos por unidad de Contenedor de 20´. Este Servicio de Apoyo a la Fiscalización está sujeto a tarifa máxima.

Artículo 4. Inspección Parcial (menor e igual al 50%) Contenedor de 40' (Servicio 1.3): Corresponde a la Inspección Física realizada a un Contenedor y que obliga a movilizar el 50 % o menos del contenido del mismo, para cumplir con la fiscalización según el requerimiento del Organismo Fiscalizador. La tarifa del Servicio 1.3 “Inspección Parcial contenedor 40” es expresado en pesos por unidad de Contenedor de 40´. Este Servicio de Apoyo a la Fiscalización está sujeto a tarifa máxima.

Artículo 5. Inspección Total (sobre 50%) Contenedor de 40' (Servicio 1.4): Corresponde a la Inspección Física realizada a un Contenedor y que obliga a movilizar más del 50% del contenido del mismo, para cumplir con la fiscalización según el requerimiento del Organismo Fiscalizador. La tarifa del Servicio 1.4 “Inspección Total contenedor 40” es expresado en pesos por unidad de Contenedor de 40´. Este Servicio de Apoyo a la Fiscalización está sujeto a tarifa máxima.

Artículo 6. USDA Muestra (Servicio 1.5): Corresponde a *movilizar/mover/trasladar* una Muestra desde la plataforma del vehículo de transporte o desde el costado del contenedor, a través del andén, hasta los mesones de inspección, o salas de revisión, según lo disponga el fiscalizador. Asimismo, disponer la mercancía en los mesones para la inspección y posteriormente ordenar los productos en las bandejas y cajas, retirar, cargar y estibar las cajas o bandejas en el Contenedor o vehículo de transporte, en las mismas condiciones recibidas. La tarifa del Servicio 1.5 “USDA Muestra” es

expresado en pesos por unidad de muestra realizada. Este Servicio de Apoyo a la Fiscalización está sujeto a tarifa máxima.

Artículo 7. Carga Fraccionada (Servicio 1.6) Corresponde a movilizar/mover/trasladar la Carga Fraccionada desde la plataforma del vehículo de transporte hasta el Andén, trasladándolos transitoriamente a la superficie del andén, o a los mesones de inspección, o salas de revisión, según lo disponga el fiscalizador y posteriormente cargar estibar la mercancía en el vehículo en las mismas condiciones recibidas. La tarifa del Servicio 1.6 “Carga fraccionada” es expresado en pesos por tonelada. Este Servicio de Apoyo a la Fiscalización está sujeto a tarifa máxima.

TITULO II

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Artículo 8. Servicio de Alimentación: El Servicio de Alimentación consiste en la obtención, preparación y disposición de dos menús que el Usuario podrá solicitar en las instalaciones de la ZEAL entre las 12:30 horas y las 15:30 horas. El contenido de los Menú diarios será anunciado. La tarifa del Servicio de Alimentación corresponde al cobro unitario, expresado en pesos por almuerzo. Estos Servicios Complementarios están sujetos a tarifa máxima.

1. Menú Ejecutivo (Servicio 2.1)
2. Menú Plato Único (Servicio 2.17)

Artículo 9. Servicio de Sala Internet en Edificio Fiscalización (Servicio 2.2): Consiste en el uso de un computador en las instalaciones y equipamiento existente en la Sala de Internet, que le permite al Usuario acceder a la red Internet. La tarifa del servicio 2.2 “*Servicio de Sala Internet en Edificio Fiscalización*” es expresado en pesos por hora o fracción de ésta. Este Servicio Complementario está sujeto a tarifa máxima.

Artículo 10. Arriendo de Oficina en Edificio Fiscalización (Servicio 2.3): El servicio consiste en la provisión de oficinas, ubicadas en el segundo piso del Edificio de Fiscalización, a los Usuarios identificados por EPV en o antes de la fecha de entrega del Área Inicial, para el desarrollo de las labores administrativas de éstos. La tarifa del Servicio 2.3 “*Arriendo de Oficina en Edificio Fiscalización*” es expresado en unidades de fomento, por metro cuadrado de superficie bruta mensual. Este Servicio Complementario está sujeto a tarifa máxima.

Artículo 11. Arriendo de Oficinas a EMAF (Servicio 2.4): El servicio consiste en la provisión de oficinas a las Empresas Movilizadoras de Carga, registradas por EPV, para el desarrollo de las labores administrativas de éstas. La tarifa del Servicio 2.4 “*Arriendo de Oficinas a EMAF*” es expresado en unidades de fomento, por metro cuadrado de superficie bruta mensual. Este Servicio Complementario está sujeto a tarifa máxima.

Artículo 12. Arriendo de Oficinas (Servicio 2.5): El servicio consiste en la provisión de oficinas, ubicadas en el Edificio de Oficinas, a los Usuarios que lo requieran formalmente a ZEAL Sociedad Concesionaria S.A. en los plazos máximos establecidos por ésta, para el desarrollo de las labores administrativas de los Usuarios. La tarifa del Servicio 2.5 “*Arriendo de Oficinas*” es expresado en unidades de fomento, por metro cuadrado de superficie bruta mensual. Este Servicio Complementario está sujeto a tarifa máxima.

Artículo 13. Servicio de Estacionamientos Vehículos Menores (Servicio 2.6): consiste en la provisión de áreas y la entrega de facilidades para el estacionamiento y permanencia de vehículos particulares, que cuenten con la correspondiente autorización de ingreso, entregada por la Empresa. La tarifa del

servicio 2.6 “*Servicio de Estacionamientos Vehículos Menores*” corresponde al cobro unitario, expresado en pesos por hora. Este Servicio Complementario está sujeto a tarifa máxima.

Artículo 14. Servicio de Baños en Edificio Baños y Minimarket (Servicio 2.7): Consiste en la provisión de servicios higiénicos para los Usuarios de la ZAO. La tarifa del servicio 2.7 “*Servicio de Baños en Edificio Baños y Minimarket*”, corresponde al cobro unitario, expresado en pesos por persona. Este Servicio Complementario está sujeto a tarifa máxima.

Artículo 15. Servicio de Duchas en Edificio Baños y Minimarket (Servicio 2.8): Consiste en la provisión de servicios de duchas para los Usuarios de la ZAO, La tarifa del servicio 2.8 “*Servicio de Duchas en Edificio Baños y Minimarket*”, corresponde al cobro unitario, expresado en pesos por persona. Este Servicio Complementario está sujeto a tarifa máxima.

Artículo 16. Electricidad dentro de Edificio Fiscalización para Servicios Públicos (Servicio 2.9): Consiste en el servicio de suministro de energía eléctrica a las oficinas de los Servicios Públicos en el punto de empalme de dichas oficinas. La tarifa del servicio 2.9 “*Electricidad dentro Edificio Fiscalización para Servicios Públicos*”, corresponde al cobro unitario, pesos por kilowatt-hora. Este Servicio Complementario está sujeto a tarifa máxima.

Artículo 17. Energía Eléctrica para otros Usuarios distintos de los Fiscalizadores (Servicio 2.10): Consiste en el servicio de suministro de energía eléctrica a otros Usuarios para sus instalaciones en el punto de empalme de éstas. La tarifa del servicio de “*Energía Eléctrica para otros Usuario distintos de los Fiscalizadores*”, corresponde al cobro unitario, pesos por kilowatt-hora. Este Servicio Complementario está sujeto a tarifa máxima.

Artículo 18. Agua Potable dentro del Edificio de Fiscalización (Servicio 2.11): Consiste en el servicio de suministro de agua potable a las oficinas de los Servicios Públicos en el punto de empalme de dichas oficinas. La tarifa del servicio de “*Agua Potable dentro del Edificio de Fiscalización*”, corresponde al cobro unitario, por metro cúbico de agua potable. Este Servicio Complementario está sujeto a tarifa máxima.

Artículo 19. Agua Potable para otros Usuarios distintos a los Fiscalizadores (Servicio 2.12): Consiste en el servicio de suministro de agua potable a Otros Usuarios para sus instalaciones en el punto de empalme de éstas. La tarifa del servicio de “*Agua Potable para otros Usuarios distintos a los Fiscalizadores*”, corresponde al cobro unitario, pesos por metro cúbico. Este Servicio Complementario está sujeto a tarifa máxima.

Artículo 20. Servicio de Estacionamiento y Permanencia (Servicio 2.13). Es un servicio que debe prestar la Empresa y que consiste en permitir la ocupación de un Slot por un vehículo de carga, que ingresa a la ZAO sin cumplir con los procedimientos establecidos por los Organismos Fiscalizadores para que éstos emitan la condición de fiscalización, cuando el Agente Responsable de la carga haya solicitado el ingreso a la ZAO. La Tarifa del servicio 2.13 “*Servicio de*

Estacionamiento y Permanencia” corresponde al cobro unitario, dólares por hora. Este Servicio Complementario está sujeto a tarifa máxima.

Artículo 21. Servicio de Exceso de Uso de Recurso (S-H) (Servicio 2.14)

Consiste en el exceso de uso del recurso Slot-Hora y corresponde a los S-H utilizados por parte de los Usuarios para el estacionamiento y permanencia de sus vehículo por sobre los S-H asignadas por EPV a las diversas líneas logísticas. La tarifa del servicio 2.14 “*Servicio de Exceso de Uso de Recurso (S-H)*”, corresponde al cobro unitario, dólares por hora. Este Servicio Complementario está sujeto a tarifa máxima.

Artículo 22. Servicio de Coordinación (Servicio 2.16):

Consiste en el uso de los recursos S-H y de información para la coordinación de un vehículo de transporte que ingresan a la ZAO para realizar alguna actividad de fiscalización y tienen como destino un puerto distinto a Puerto Valparaíso. La Tarifa del servicio 2.16 “*Servicio de Coordinación*” corresponde al cobro unitario, dólares por vehículo. Este Servicio Complementario está sujeto a tarifa máxima.

CAPITULO III

ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS

TITULO I

FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

Artículo 23. Todos los Servicios Básicos y Especiales que preste la Empresa deberán ser remunerados según las tarifas vigentes.

Artículo 24. Los servicios que presta la Empresa serán facturados en moneda nacional, al tipo de cambio observado al día de facturación, en el caso de aquellos servicios que están expresados en dólares y al valor de la Unidad de Fomento al día de la facturación, en el caso de tarifas en Unidades de fomento.

Artículo 25. Para efectos del cálculo de la facturación, todas las unidades físicas de cobro son indivisibles, por tanto en aquellos casos de unidades fraccionadas, serán redondeadas al entero superior.

Artículo 26. El tipo de cambio observado del dólar corresponde al que el Banco Central de Chile establece diariamente, de acuerdo al N° 6 del Capítulo I del Título I del Compendio de Normas de Cambios Internacionales, y que es publicado en el Diario Oficial.

Artículo 27. Las facturas deberán ser pagadas por los consignatarios o sus representantes, a través de recaudación bancaria, en los bancos que la Empresa disponga o en las oficinas de la misma, de lunes a viernes en horario de 08.30 a 22.00 horas; y sábado de 08:00 a 16:00 horas.

Artículo 28. Las facturas deberán pagarse en forma previa a la prestación del Servicio. La Empresa podrá otorgar créditos a sus clientes en función de las garantías que éstos le otorguen.

Artículo 29. El monto de estas garantías corresponderá al valor posible de facturación estimado por la Empresa para cada cliente durante el período a garantizar más un 15%. Los Usuarios que mantengan garantías tendrán un plazo de 7 días para el pago de la factura a partir de la fecha de emisión de éstas.

Artículo 30. Las facturas impagas se recargarán después de la fecha de vencimiento con los intereses que fija la ley N° 18.010, por todo el tiempo de mora, sin perjuicio de las acciones o derechos que se ejerzan, para obtener el pago total de lo adeudado. El no pago de las facturas antes del vencimiento, devengará el interés corriente por los primeros 30 días. Pasado este plazo se aplicarán intereses máximos convencionales que faculta la ley por todo el periodo de mora (Art. 6 Ley 18.010).

Artículo 31. A los usuarios que no pagaren las facturas antes del vencimiento señalado en las mismas, se les podrá disponer la suspensión de los servicios. La Empresa podrá suspender los servicios a un usuario moroso a partir del vencimiento de la factura.

Artículo 32. El monto mínimo de garantía será de mil dólares, o su equivalente en pesos al momento de su constitución.

Artículo 33. Toda garantía deberá ser renovada, a lo menos, diez días hábiles antes de la fecha de vencimiento. En caso de no haberse renovado en dicho plazo, la Empresa hará efectiva la(s) garantía(s) para cubrir la totalidad de la facturación impaga que hubiere.

TÍTULO II

NORMATIVA DE LA ZAO

Artículo 34. Está estrictamente prohibido el ingreso de los Usuarios Agentes Responsables a las explanadas (Zona Disponible, Zona de Transición, Zona de Inspección Origen y Zona de Espera de Fiscalización). En cumplimiento de su función, sólo los conductores de vehículos regulados por los procedimientos de EPV podrán circular por los lugares demarcados en las explanadas.

Artículo 35. La Empresa podrá autorizar el ingreso a la Zona de Inspección Origen al representante del exportador, que conforme a requerimientos del fiscalizador, deberá estar presente durante la inspección de sellos o certificados. Dichos representantes deberán dar cumplimiento a las normas de seguridad, tales como el uso obligatorio de calzado y casco de seguridad y chaleco reflectante. Las personas que no cumpla las normas de seguridad no podrá ingresar a Zona de Inspección Origen, aunque cuenten con autorización.

Artículo 36. Como norma general, todos los servicios prestados por la Empresa y que le sean solicitados por los clientes, se programarán en sus propias oficinas y estarán basados en la Planificación Logística. De igual forma, todas las faenas de apoyo que los clientes y usuarios requieran en los Servicios de Fiscalización en los Andenes, deberán ser programados en detalle entre la Empresa, los Usuarios, las EMAF y los Organismos Fiscalizadores.

Artículo 37. La Administración y Control de los Servicios de Fiscalización se realizará mediante Sistema de Información de Gestión de Andenes (SI GA). El instructivo del SI GA se adjunta como Anexo I del presente Manual de Servicios.

Artículo 38. El Reglamento de los Servicios de Movilización de Carga en Apoyo a la Fiscalización regula la forma y condiciones en que se prestarán los Servicios de Movilización de Carga en Apoyo a la Fiscalización al interior de la ZAO. Este reglamento se encuentra publicado en la página web www.epv.cl.

Artículo 39. La Administración y Control del Servicio de Estacionamientos Vehículos Menores se ejecutará a través de Sistema de Gestión de Estacionamiento Vehículos Menores (SI GE). El instructivo de este Servicio se adjunta como Anexo II del presente Manual de Servicios.

Artículo 40. La Administración y Control de los Servicios de Estacionamiento y Permanencia y Servicio de Exceso de Uso de Recurso (S-H) se ejecutarán a través del Sistema de Información de la ZEAL (SI-ZEAL).

Artículo 41. El resto de los Servicios Complementarios se realizarán en las instalaciones de la ZAO y serán solicitados directamente por los Usuarios.

TÍTULO III

SOLICITUD DE SERVICIOS POR LOS USUARIOS

Artículo 42. Los Usuarios Agentes Responsables deberán solicitar los Servicios Básicos en la Oficina de la Empresa de la ZAO, conforme la programación de la Planificación Logística y pagar éstos en forma previa a su ejecución o con cargo a sus propias garantías.

Artículo 43. Los Agentes Responsables deberán cumplir lo establecido en los procedimientos emitidos por la EPV para la Operación de las Líneas Logísticas.

Artículo 44. El Agente Responsable deberá entregar una declaración formal en que identifica al o los Exportador(es)/Importador(es) que representa ante EPV y/o Concesionario ZAO, y el Agente de Aduana que representa a dicho(s) Exportador(es) e Importador(es) ante los Organismos Fiscalizadores. Asimismo los Agentes Responsables Terminales o Agentes de naves deberán declarar las naves que representan, todo con el objeto de permitir que la Empresa aplique el Procedimiento de Gestión de Usuario.

Artículo 45. Solicitud de Servicios de Apoyo a la Fiscalización en los Andenes: Los Agentes Responsables para solicitar Servicios de Apoyo a la Fiscalización que se prestan en los Andenes deberán entregar a la Empresa la solicitud denominada “**SOLICITUD DE SERVICIO DE APOYO A LA FISCALIZACIÓN EN LOS ANDENES**” que se adjunta en Anexo III de este Manual.

Artículo 46. Aquellos Usuarios Agentes Responsables que no mantengan garantías con la Empresa deberán, junto con solicitar el servicio, pagar en forma previa la tarifa por una Inspección Total. En el caso, que finalmente resultare una Inspección Parcial, la Empresa refacturará el valor real de la Inspección y procederá a la devolución de la diferencia dentro de los siete días corridos de prestado el servicio.

Artículo 47. Aquellos Usuarios Agentes responsables que mantengan garantías con la Empresa podrán hacer una Solicitud Abierta para Solicitar los Servicios de Fiscalización para todos sus representados conforme Solicitud adjunta a Anexo IV.

Artículo 48. Solicitud del Servicio de Exceso de Uso de Recurso (S-H) y Estacionamiento y Permanencia. Los Agentes Responsables previo a solicitar estos servicios deberán dar cumplimiento a lo señalado en los Artículos 43, 44.

Artículo 49. Junto con la Declaración señalada en el Artículo 44, el Agente Responsable deberá solicitar, en forma obligatoria, el Servicio de Estacionamiento y Permanencia para aquellos vehículos que se encuentren en la condición señalada en el Artículo 21 de este Manual e identificada en los Procedimientos emitidos por EPV para la Operación de las Líneas Logísticas.

Artículo 50. El servicio de Exceso de Uso de Recurso (S-H) será entregado a la sola declaración identificada en el Artículo 44.

Artículo 51. Los Usuarios en general, que no requieran un Agente Responsable, deberán solicitar los servicios directamente en los establecimientos en donde éstos se prestan, tales como: Servicio de Alimentación, Servicio de Sala de Internet en Edificio Fiscalización, Servicio de Estacionamiento de Vehículos Menores, Servicio de de Baños y de Duchas en Edificio Baños Minimarket.

Artículo 52. Los Servicios Complementarios, tales como: Arriendo de Oficinas, servicios de energía eléctrica y agua potable, deberán ser solicitados directamente en las Oficinas de la Empresa en la ZAO.

TÍTULO IV

RECLAMO DE LOS USUARIOS

Artículo 53. Las sugerencias o reclamaciones que efectúen los usuarios en relación con el presente manual o con su aplicación, se podrán realizar durante todo el día a través de la página WEB de la Empresa, por correo electrónico, por medio de cartas enviadas por correo formal o hecha en el “Libro de Reclamos o Sugerencias” existente en las oficinas de la Empresa y en los propios establecimiento de prestación de servicios, de lunes a viernes, de 09:00 a 17:00 horas.

Artículo 54. Los Reclamos deberán contener los motivos, fundamentos y antecedentes de la reclamación.

Artículo 55. La Empresa dará respuesta, por escrito dirigida directamente al Usuario, a su sugerencia o reclamo, dentro de los 15 días corridos desde la fecha de recepción de éstos.

Artículo 56. Si la reclamación presentada requiere la anulación de la factura por motivos relacionados con la falta de información por parte del interesado o por la entrega de datos erróneos de su parte, ésta será aceptada siempre que dicha factura sea pagada en el plazo de pago. La Empresa accederá a lo solicitado y aplicará la tarifa del Servicio Especial de Refacturación.

Artículo 57. Los usuarios tendrán un plazo máximo de 30 (treinta) días corridos para efectuar reclamos por la facturación, luego de prestado el servicio.

TÍTULO V

PROCEDIMIENTOS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS BÁSICOS

Artículo 58. La prestación del **Servicio de Apoyo a la Fiscalización** identificados en el Capítulo II, Título I - **Inspección Parcial (menor e igual al 50%) o total (sobre el 50%) a contenedores de 20 o 40 pies-** que se realizan en los Andenes de Inspección contempla la ejecución de a lo menos alguna de las siguientes actividades y provisión de recursos:

- 1) El SI ZEAL identifica la carga a la que se le debe ejecutar Inspección Física e informa al SI GA. Este asigna un número de inspección a cada camión e informa al Agente Responsable.
- 2) El Agente Responsable prepara la documentación conforme las exigencias de los Organismos Fiscalizadores y Coordina con la Empresa la prestación del Servicio. Dicha información genera en el SI GA una asignación de Andén en forma manual o Automática y dispone la ubicación del vehículo de transporte en el lugar de la operación.
- 3) Registrar el control horario de todo el proceso de la inspección, los datos del contenedor y el tipo de carga inspeccionada.
- 4) Retirar sellos y sujeciones del contenedor.
- 5) Destrincar la carga en el interior del contenedor, retirando sujeciones y amarras, cuando corresponda.
- 6) Descargar los bultos desde el contenedor hasta la superficie del andén, o a los mesones de inspección, o salas de revisión, según lo disponga el fiscalizador.
- 7) Apilar correctamente la carga para la revisión.
- 8) Movilizar y seleccionar bultos en el apilamiento, según sea dispuesto y requerido por el fiscalizador del Servicio Nacional de Aduanas que practica el aforo físico o por el fiscalizador de algún otro servicio público o fiscalizador, que practica la inspección.
- 9) Obtener las muestras de mercancías que requiera el fiscalizador.
- 10) Realizada la inspección por el fiscalizador, efectuar el cargue de los bultos al interior del contenedor.
- 11) Acomodar y afianzar correctamente la carga en el interior del contenedor.
- 12) Ejecutar la colocación de los sellos del contenedor, provistos por el agente representante.

13) Identificar el Servicio Parcial o Total.

14) Asignar a Área de Estacionamiento el vehículo, Registrar en SI ZEAL.

15) La Empresa proveerá: a) Instalaciones físicas e infraestructura, necesarias para la operación de apoyo a la fiscalización y b) Personal de supervisores especializados en la coordinación de las operaciones de carga contenedorizada.

16) Las EMAF proveerán: a) El equipamiento y personal apropiado para ejecutar las operaciones y faenas que componen el servicio y b) los accesorios y el material de utilería adecuado para las operaciones de los distintos tipos de carga y embalajes.

Artículo 59. La prestación de los Servicio Complementarios identificados en el Capítulo II, Título II **como Servicios de Alimentación** contempla la ejecución de a lo menos alguna de las siguientes actividades:

1) Mensualmente, la empresa presenta a aprobación de EPV la minuta del mes siguiente conteniendo todos los días de la semana e indicando su gramaje neto (cocido), gramaje bruto y cálculo nutritivo neto.

2) Semanalmente se publican las Minutas diarias de los Servicio de Alimentación.

3) Todos los días entre las 12:30 horas y las 15.30 horas el Casino dispone para consumo de los Usuarios los Menús Ejecutivo y Plato Único.

4) La Empresa se obliga a dar cumplimiento a toda la normativa sanitaria del país.

5) La Atención del Casino será mediante un sistema de atención de autoservicio.

Artículo 60. La prestación de los Servicios Complementarios identificados en el Capítulo II, Título II **como Servicio de Sala de Internet en Edificio de Fiscalización** contempla la ejecución de a lo menos alguna de las siguientes actividades:

1) El Usuario deberá solicitar el servicio con cargo a una cuenta corriente de su empleador o pagar al contado.

2) La Empresa, facilitará al Usuario el acceso a un equipo computacional o teléfono público para su uso.

3) La Empresa dispondrá los siguientes recursos: a) Cuatro puestos de trabajo con acceso a Internet con el mobiliario necesario; b) Control de Acceso y cámara CCTV y c) dos teléfonos públicos.

Artículo 61. La prestación de los Servicios Complementarios identificados en el Capítulo II, Título II como **Servicio de Arriendo de Oficinas** contempla la ejecución de a lo menos alguna de las siguientes actividades:

- 1) Asignación de Oficinas y firma de Contrato Arrendamiento.
- 2) Entrega de la Oficina con las respectivas redes de electricidad, comunicaciones y agua potable, y cuando si procede las instalaciones y equipamiento básico.
- 3) Los consumos básicos son de cargo de los Usuarios, como asimismo los gastos comunes.

Artículo 62. La prestación de los Servicios Complementarios identificados en el Capítulo II, Título II como **Servicios de estacionamientos Vehículos Menores** contemplan la ejecución de a lo menos las siguientes actividades:

- 1) Cada Usuario deberá contar con un ticket de ingreso.
- 2) Se controlará el ingreso y salida del vehículo a la zona de estacionamiento, durante las 24 horas.
- 3) Mediante sistemas computacionales u otro se procederá a efectuar la medición de tiempo de permanencia para aplicación de la tarifa.
- 4) Control de permanencia de vehículos estacionados se realizará conforme se describe en Anexo II.

Artículo 63. La Empresa no se responsabiliza por daños a los vehículos, mientras permanezcan estacionados.

Artículo 64. La prestación de los Servicios Complementarios identificados en el Capítulo II, Título II como **Servicios de Baños y duchas en Edificio de Baños y Minimarket** contempla la ejecución de a lo menos alguna de las siguientes actividades:

- 1) Cada Usuario deberá contar con un ticket de ingreso.
- 2) Se controlará el ingreso y salida de los Usuarios a los baños y duchas, durante las 24 horas.
- 3) La Empresa mantendrá los baños y duchas limpios y con los elementos de papel, higiénico y de toalla, jabón y basureros.
- 4) El Usuario se obliga a hacer uso correcto de las instalaciones y dar cuidado a las instalaciones y la limpieza.
- 5) La Empresa se obliga a ejecutar el aseo en las frecuencias establecidas entre la ZSC y EPV, siguiendo los procedimientos correspondientes, de acuerdo a las consideraciones contenidas en:
- 6) Normas y recomendaciones del Servicio Salud del Ambiente.

7) Normas y recomendaciones de los fabricantes de los productos químicos.

8) La Empresa dispondrá de la infraestructura e instalaciones adecuadas para prestar el Servicio y contará con el personal suficiente y capacitado para la atención las 24 horas del día.

Artículo 65. La prestación de los Servicios Complementarios identificados en el Capítulo II, Título II como **Servicios de Energía y Agua Potable en Edificio de Fiscalización** contempla la ejecución de a lo menos las siguientes actividades:

1) Los usuarios deberán firmar un contrato de suministro, según el servicio contratado.

2) La Empresa dispondrá de los medidores para el registro y medición del Consumo, tanto de electricidad como de agua potable.

3) Periódicamente la Empresa hará el mantenimiento de las redes conforme al Plan de mantenimiento de la ZAO.

4) La Empresa registrará mensualmente el estado del medidor y emitirá la factura por servicios.

5) La Empresa dispondrá de la infraestructura e instalaciones adecuadas para prestar el Servicio y el personal suficiente y capacitado para la atención las 24 horas del día.

Artículo 66. La prestación de los Servicios de Estacionamiento y Permanencia identificados en el Capítulo II, Título II como **Servicio de Estacionamiento y Permanencia** contempla la ejecución de a lo menos alguna de las siguientes actividades:

1) El Servicio debe haber sido solicitado por el Agente Responsable de la Carga, conforme a los procedimientos de Líneas Logísticas establecidas por EPV.

2) Recepción del vehículo.

3) Gestión de ordenamiento de los vehículos en las diferentes áreas.

4) Gestión y control de flujo de vehículos entre áreas.

5) Gestión de Información de cumplimiento de los procedimientos exigidos por de los Organismos Fiscalizadores para que estos emitan la condición de fiscalización de las cargas.

6) Aplicación de los Procedimientos por líneas logísticas.

Artículo 67. La prestación de los Servicios por Exceso de Uso de Recurso (S-H) identificados en el Capítulo II, Título II como **Servicios de Exceso de Uso de Recurso (S-H)** contempla la ejecución de a lo menos alguna de las siguientes actividades:

- 1) Estar en condiciones de ingreso a la ZAO, habiendo cumplido los procedimientos establecidos por los Organismos Fiscalizadores y estar programada su faena en la Planificación Logística Consolidada de la ZAO.
- 2) Recepción del vehículo.
- 3) Gestión de ordenamiento de los vehículos en las diferentes áreas.
- 4) Gestión y control de flujo de vehículos entre áreas.
- 5) Gestión de Información de la condición de fiscalización de las cargas.
- 6) Monitoreo de vehículos en la Ruta ZEAL Puerto y gestión de incidentes en la ruta.
- 7) Coordinación y Control del proceso de inspección física y documental.
- 8) Gestión de usuarios para la agilización del cumplimiento de los atributos.
- 9) Gestión de información con los usuarios, las EMAF, los fiscalizadores y EPV.
- 10) Aplicación de los Procedimientos por líneas logísticas.
- 11) Coordinación de bajada de vehículos, conforme al procedimiento establecido en el sistema SI-ZEAL.
- 12) Para la prestación de este servicio, los vehículos/carga deben haber cumplido con los atributos de Seguridad, Documental y Operacional.

Artículo 68. La Empresa se obliga a tener en cuenta las disposiciones que establezca el personal del Servicio Nacional de Aduanas, del SAG, del Servicio de Salud, del USDA u otro organismo fiscalizador, que correspondan a cada caso en particular. De igual manera, se obliga a tener en cuenta las indicaciones del solicitante, para el cuidado y trato de la carga, según sean las condiciones del embalaje y el tipo de carga del cual se trate.

Artículo 69. Ningún servicio incluye la responsabilidad por los trámites aduaneros, los que serán de cargo y cuenta exclusiva del Agente de Aduana, representante del dueño de la carga.

Artículo 70. La Empresa se obliga a dar cumplimiento a toda la normativa de la EPV.

CAPÍTULO IV

SERVICIOS ESPECIALES

Artículo 71. Refacturación, (Servicio 3.1): Consiste en la emisión de nuevas facturas de servicios otorgados, en reemplazo de las facturas emitidas originalmente, a solicitud del interesado y por razones no imputables a la Empresa. La tarifa del servicio “*Refacturación*” corresponde al cobro unitario, expresado en dólares, por cada factura emitida por este concepto.

CAPITULO V ESTRUCTURA TARIFARIA Y PRECIOS (Valores netos)

	SERVICIOS	VALOR	U. M.
N°	Servicios Básicos		
	Servicios de Apoyo a la Fiscalización (Sujetos a Tarifas Máximas)		
1.1	<i>Inspección Parcial (menor e igual al 50%) Contenedor 20'</i>	60.000	\$/Contenedor
1.2	<i>Inspección Total (sobre 50%) Contenedor 20'</i>	80.000	\$/Contenedor
1.3	<i>Inspección Parcial (menor e igual al 50%) Contenedor 40'</i>	80.000	\$/Contenedor
1.4	<i>Inspección Total (sobre el 50%) Contenedor 40'</i>	120.000	\$/Contenedor
1.5	<i>Muestra USDA</i>	15.000	\$/Muestra
1.6	<i>Carga Fraccionada</i>	5.000	\$/Tonelada
	Servicios Complementarios (Sujetos a Tarifas Máximas).		
2.1	<i>Servicios Alimentación Menú Ejecutivo</i>	2.300	\$/Almuerzo
2.2	<i>Servicio de Sala Internet en Edificio Fiscalización</i>	500	\$/Hora
2.3	<i>Arriendo de Oficinas en Edificio Fiscalización</i>	0,33	UF/m2
2.4	<i>Arriendo de Oficinas a EMAF</i>	0,33	UF/m2
2.5	<i>Arriendo de Oficinas</i>	0,55	UF/m2
2.6	<i>Servicio de Estacionamiento Vehículos Menores</i>	700	\$/Hora/Vehículo
2.7	<i>Servicio de Baños en Edificio Baños y Minimarket</i>	100	\$/Persona
2.8	<i>Servicio de Duchas en Edificio Baños y Minimarket</i>	500	\$/Persona

2.9	Tarifa de Electricidad dentro de Edificio Fiscalización para Servicios Públicos	Valor base	\$/Kwh.
2.10	Tarifa de Energía Eléctrica para otros Usuarios distintos a los Fiscalizadores.	Valor base más 20%	\$/Kwh
2.11	Tarifa de Agua Potable dentro del Edificio de Fiscalización.	Valor base	\$/M3
2.12	Tarifa de Agua Potable para otros Usuarios distintos a los Fiscalizadores.	Valor base más 20%	\$/M3
2.13	Tarifa de Servicio de Estacionamiento y Permanencia	10	USD/Horas
2.14	Tarifa de Exceso Uso Recurso (S-H)	1,5	USD/S-H
2.16	Tarifa Servicio de Coordinación	10	USD/Vehículo
2.17	Servicio Alimentación. Menú Plato Único	1.850	\$/Almuerzo
	Servicios Especiales		
3.1	Refacturación	5.000	\$/factura

ANEXO I

SISTEMA DE INFORMACIÓN GESTIÓN DE ANDENES

1. SI ZEAL informa al SI GA la inspección de un determinado vehículo/carga de exportación o importación.
2. SI GA asigna un número de inspección.
3. ZSC recepciona solicitud del Agente Responsable para pagos previos (AR que mantienen garantía vigentes tiene solicitud abierta).
4. SI GA asigna número de Andén y coordina con AR.
5. ZSC designa a la EMAF.
6. Coordinadamente con AR se llama el vehículo/carga al Andén.
7. Se ejecuta el Servicio de Movilización de Carga por la EMAF, conforme lo establece el Reglamento de los Servicios de Movilización de Carga en Apoyo a la Fiscalización.
8. ZSC identifica el tipo de inspección, en contenedor de 20" o 40", parcial o total, carga fraccionada o muestra USDA.
9. Vehículo carga se retira del Andén.

ANEXO II

SISTEMA DE GESTIÓN DE ESTACIONAMIENTO VEHÍCULOS MENORES

1. Infraestructura.

1.1. Control de Ingreso Estacionamiento. El control de acceso se hará mediante barreras de apertura automática. Ésta dispondrá de dispensador de ticket y un lector de tarjetas de proximidad.

1.2. Control de Salida Estacionamiento. El control de salida se hará mediante barreras de apertura automática. Ésta dispondrá de un verificador de salida y un lector de tarjetas de proximidad.

1.3. Panel de Información. A la entrada y salida del Estacionamiento estarán instalados letreros con las tarifas y las instrucciones de uso para entrar y salir del Estacionamiento.

2. Prestación del Servicio a Funcionarios Fiscalizadores y personal de EPV y de INDRA, sin cobro.

2.1. Tarjeta de Control. El control de acceso y entrada al estacionamiento se realizará mediante la tarjeta de Control de Acceso a la ZAO, emitida por INDRA.

2.2. Autorización de acceso/salida Estacionamiento. El Funcionario Fiscalizador o la persona dependiente de EPV o INDRA, ambos autorizados por EPV, o la propia EPV deberá solicitar, mediante carta, al Gerente de Operaciones de la Empresa la incorporación en la base de datos del Sistema de Información de Gestión de Estacionamientos la información de la persona. Para el efecto, en la carta se deberá indicar:

- a. Nombre completo de la Persona.
- b. Número de Cedula de Identidad.
- c. Período de Autorización.

2.3. Uso del Servicio de Estacionamiento. El Funcionario Fiscalizador o la persona dependiente de EPV o INDRA, ambos autorizados por EPV, podrán hacer uso de los calzos identificados en el propio estacionamiento, utilizando la Tarjeta de Control para entrar y salir de éste.

3. Prestación del Servicio a Usuarios de la ZAO y Público en General.

3.1. Acceso al Estacionamiento. Los Usuarios y público en general deberán retirar de los dispensadores ubicados en las barreras de acceso el respectivo ticket de control y pago e inmediatamente se abrirá la barrera.

3.2. Pago del Servicio. Previo a retirarse de la ZAO, el Usuario deberá concurrir a la caja ubicada en el Minimarket de la ZAO a cancelar el importe del Servicio.

3.3. Salida del Estacionamiento. Los Usuarios y público en general deberán presentar el ticket en el verificador de salida e inmediatamente se abrirá la barrera.

ANEXO III

SOLICITUD DE SERVICIO DE APOYO A LA FISCALIZACIÓN EN LOS ANDENES USUARIOS SIN GARANTIA

Solicitud de Servicios N°: _____

Fecha: _____

Nombre Agente Responsable Solicitante: _____

RUT solicitante: _____

Nombre del Consignatario: _____

RUT del Consignatario: _____

Patente del Camión: _____

Tipo de Servicios: (Marque con una X e indique cantidad)

Inspección Contenedor 20 pies: _____ Cantidad: _____

Inspección Contenedor 40 pies: _____ Cantidad: _____

Inspección Muestra USDA: _____ Cantidad: _____

Inspección Carga Fraccionada: _____ Cantidad: _____

Nombre Agente Responsable

ANEXO IV**SOLICITUD DE SERVICIO COMPLEMENTARIOS
Y DE APOYO A LA FISCALIZACIÓN USUARIOS CON GARANTIA****Solicitud de Servicios N°:** _____**Fecha:** _____**Nombre Agente Responsable Solicitante:** _____

RUT solicitante: _____**Dirección del Solicitante:** _____**Identificación de Consignatarios que solicita servicio permanente con cargo a la garantía.**

Nombre del Consignatario	RUT del Consignatario

Nombre Agente Responsable