

## RESOLUCIÓN

En esta fecha se expidió la siguiente Resolución  
signada con el No. SPTMF 003/13

### CONSIDERANDO:

**Que**, la Constitución de la República en su artículo 82 establece que: "El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y a la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes";

**Que**, mediante Resolución Nro. SPTMF 116-12 del 12 de abril del 2012 se expidió las "Normas que regulan los Servicios Portuarios en el Ecuador", publicado en el Suplemento del Registro Oficial 717 de fecha 05 de junio de 2012;

**Que**, la normativa vigente requiere que se acojan definiciones existentes en los Tratados Internacionales, que en cuanto a la certificación de seguridad, se aplique una malla de requisitos, basada en la estandarización de procesos básicos, llevando a la SPTMF a la realización de varios Talleres con la participación de las Autoridades Portuarias y con la Cámara Marítima del Ecuador y sus asociados, los mismos que generaron la necesidad de reforma de la Resolución Nro. SPTMF 116-12.

En uso de las facultades legales contenidas en el Art. 5 literal b) de la Ley General de Puertos,

### RESUELVE:

**Art. 1.- APROBAR** las "Normas que regulan los Servicios Portuarios en el Ecuador" contenidas en el Anexo I.

**Art. 2.-** De la ejecución de la presente resolución, se encargarán la SPTMF, las Entidades Portuarias y las demás señaladas en las Normas para la prestación de Servicios Portuarios en el Ecuador.


**Art. 3.-** Derogar la Resolución Nro. SPTMF 116-12 "Normas que regulan los Servicios Portuarios en el Ecuador", expedido por la Subsecretaría de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial, publicado en el Suplemento del Registro Oficial 717 de fecha 05 de junio de 2012.

**Art. 4.-** La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la suscripción.

**Art. 5.-** Publíquese la presente Resolución en el Registro Oficial.

Dado y firmado en la ciudad de Guayaquil, en el despacho del señor Subsecretario de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial, a los dieciséis días del mes de enero del dos mil trece.

  
HW/XSM/BEZ/MDP/RDR/CRD.

  
Ing. Oscar Noe Vargas  
SUBSECRETARIO DE PUERTOS  
Y TRANSPORTE MARÍTIMO Y FLUVIAL



## RESOLUCIÓN

En esta fecha se expidió la siguiente Resolución  
signada con el No. SPTMF 003/13

### ANEXO I

#### "NORMAS QUE REGULAN LOS SERVICIOS PORTUARIOS EN EL ECUADOR"

#### SECCION I

#### 1. DEFINICIONES

Para efecto de las Normas que regulan los Servicios Portuarios, se establecen las siguientes definiciones:

- 1.1. **Abarloamiento.-** Es la operación de amarrar una nave a otra que se encuentra atracada a un muelle o fondeada.
- 1.2. **Acceso Portuario.-** Espacio o corredor marítimo o fluvial, natural o artificial, utilizado para permitir y facilitar el acceso y tránsito de buques y embarcaciones en un recinto portuario.
- 1.3. **Actividad Portuaria.-** Corresponde a la inversión en infraestructura portuaria, administración, operación y explotación de los puertos y/o terminales portuarios. Se refiere, además, a cualquiera de los servicios definidos en este Reglamento y que se presta dentro de la jurisdicción de los puertos y terminales.
- 1.4. **Almacenamiento.-** Comprende la puesta a disposición de un espacio físico como bodegas, patios, galpones, silos, tanques, etc. para el almacenamiento de cargas sueltas, contenedores, gránulos sólidos y líquidos, o cualquier otro tipo de carga, en condiciones de seguridad.
- 1.5. **Alumbrado Público.-** Consiste en proveer la iluminación necesaria dentro del recinto portuario para facilitar la continuidad de las operaciones marítimas y terrestres.
- 1.6. **Amarradero.-** Es el sitio designado dentro de la jurisdicción portuaria para el amarre de las naves.
- 1.7. **Amarras del Buque.-** Se refiere a los cabos o elementos de sujeción utilizados para al aseguramiento de naves a muelles o campo de boyas de amarre, amarraderos o similares.
- 1.8. **Amarre y Desamarre.-** Consiste en la asistencia a las naves, siguiendo las instrucciones del Capitán o el Práctico, para recoger o soltar las amarras del buque, portarlas y fijarlas en el punto indicado del terminal o muelle, durante las operaciones de atraque o largar las mismas en las operaciones de desatraque, permitiendo la libre navegación.
- 1.9. **Asesoramiento.-** En este Reglamento, se entiende por la acción y efecto transmitir el conocimiento y experiencia, por parte de un especialista en el tema objeto del asesoramiento, y que conlleva la responsabilidad de guiar a la parte asesorada en la toma de las mejores decisiones de acuerdo a las circunstancias.

## RESOLUCIÓN

En esta fecha se expidió la siguiente Resolución  
signada con el No. SPTMF 003/13

- 1.10. Atraque.-** Es la acción de amarrar el buque a un muelle.
- 1.11. Carga y Descarga.-** Consiste en poner a disposición de las naves el personal y/o equipos especializados e infraestructura necesaria para transferir carga suelta, contenedores, gráneles líquidos o sólidos y cualquier otro tipo de carga, incluyendo vehículos y carga autopropulsada bajo la modalidad Ro-Ro (Roll-On/Roll-Off) entre el buque e instalaciones en tierra y viceversa, en condiciones de seguridad, eficiencia, calidad, regularidad y continuidad. Este servicio se presta tanto en tierra como en el buque, dado que su acción es sobre la carga.
- 1.12. Carga y Descarga de Equipajes.-** Comprende la organización, control y manejo de los medios necesarios para la recepción de los equipajes en tierra, su identificación y traslado al buque y su colocación en lugar predeterminado, así como para la recogida de los equipajes a bordo desde lugar predeterminado, traslado a tierra y su entrega a cada uno de los pasajeros.
- 1.13. Conexión y Energía a Contenedores.-** Consiste en la puesta a disposición de instalaciones especializadas para proveer de energía eléctrica, conexión y monitoreo a contenedores refrigerados y/o de atmósfera controlada.
- 1.14. Control de Plagas.-** Comprende la provisión de personal, equipos e insumos necesarios para las labores de limpieza y control de plagas en el recinto portuario, en requerimiento de las naves durante su permanencia en puerto o zona de servicio, y de acuerdo a los procedimientos establecidos en las normas de salud vigentes.
- 1.15. Convenio MARPOL.-** Se refiere al Convenio Internacional para prevenir la contaminación por los buques 1978, también llamado MARPOL 73/78, que incluye los VI ANEXOS, se compone además de 1 protocolo que lo modifica.
- 1.16. Desabarloamiento.-** Es la operación de desamarrar o liberar una nave de otra que se encuentra atracada a un muelle o fondeada.
- 1.17. Desatraque.-** Es la operación de separar o liberar la nave de un muelle o amarradero designado.
- 1.18. Dragado.-** Consiste en obras de profundización, mantenimiento, adecuación y limpieza de sedimentos en fondos, bordes, vertientes y otras áreas marino-costeras y fluviales, con el fin de facilitar el tráfico marítimo o fluvial, mejorar las zonas de tránsito y operación de los buques y embarcaciones.
- 1.19. Embalaje.-** Para efectos de este Reglamento, es el acondicionamiento de las mercancías en unidades primarias de diversos materiales que permitan la protección de sus características y calidad, durante su manipulación y transporte.

## RESOLUCIÓN

En esta fecha se expidió la siguiente Resolución  
signada con el No. **SPTMF 003/13**

- 1.20. Embarque y Desembarque de Pasajeros.-** Incluye la organización, control y manejo de los medios necesarios para hacer posible el acceso de pasajeros desde la terminal internacional marítima o fluvial a los buques de pasajeros y viceversa. Esto incluye la puesta a disposición de personal, equipo e infraestructura necesaria para la comodidad y seguridad del pasajero mientras se encuentra dentro del recinto portuario. Se exceptúa el servicio de lanchas, el mismo que está contemplado en el numeral 5.5.5. de este Reglamento.
- 1.21. Entidad Portuaria.-** Se refiere a las actuales Autoridades Portuarias, conforme lo establecido en la Ley de Régimen Administrativo Portuario Nacional, así como las organizaciones que se conformaren en el futuro para la operación, administración y control en los puertos marítimos o fluviales.
- 1.22. Estiba, Reestiba y Desestiba.-** Comprende el poner a disposición el personal y/o equipos necesarios para la acomodación o desmovilización de cargas sueltas o contenedores. Este servicio se presta tanto en tierra como en el buque, dado que su acción es sobre la carga.
- 1.23. Hinterland.-** Es el territorio, región o área de influencia situada detrás de un puerto, que genera la actividad comercial interna que lo afecta, de donde se recogen las exportaciones y a donde se distribuyen las importaciones.
- 1.24. Inspecciones a la Carga.-** Consiste en la prestación del servicio de inspección cualitativa y cuantitativa de las cargas de exportación o importación, para dar la aceptación de un embarque o la constatación de un siniestro sujeto a reclamación.
- 1.25. Inspecciones a Naves.-** Consiste en la prestación del servicio de inspección técnica y especializada de naves, en cuanto a su estructura, arquitectura naval, motores, elementos de seguridad, componentes específicos, etc. e incluso submarinas, durante su permanencia dentro de la jurisdicción portuaria y de terminales marítimos y fluviales.
- 1.26. Jurisdicción.-** Área geográfica, debidamente delimitada, dentro de la cual se desarrollan actividades específicas, relacionadas al ejercicio de las atribuciones y facultades de una autoridad. Es utilizada para designar el territorio donde se desenvuelven las actividades de una determinada Entidad (estado, provincia, municipio, región, país, etc.).
- 1.27. Limpieza.-** Comprende las labores de aseo de las facilidades portuarias y remoción de desperdicios en las áreas acuáticas, para el buen mantenimiento de sus instalaciones, así como la preservación del medio ambiente y la salud ocupacional de usuarios y operadores portuarios.

## RESOLUCIÓN

En esta fecha se expidió la siguiente Resolución  
signada con el No. **SPTMF 003/13**

- 1.28. Limpieza y Reparación de Unidades de Carga.-** Consiste en la puesta a disposición de personal, equipos y repuestos necesarios para realizar trabajos de limpieza, empapelado, mantenimiento y reparación de unidades de carga o contenedores dentro del recinto portuario, para su reutilización, exportación o re-embarque.
- 1.29. Manejo de Desechos Sólidos y Líquidos.-** Consiste en la puesta a disposición de personal y equipos para la recepción, desalojo, manipuleo, tratamiento y/o destrucción de los residuos sólidos y líquidos provenientes de las sentinas de las naves, en estrictas condiciones de seguridad ambiental y control de riesgos a la salud humana, de acuerdo a las normas de salud vigentes.
- 1.30. Cambio de banda.-** Se refiere a la maniobra naviera de cambio de banda en el buque para el atraque sobre el costado opuesto a fin de facilitar las operaciones de carga y descarga. Se aplica también a la maniobra conducente al cambio de sentido en la navegación del buque.
- 1.31. Normativa Sectorial Portuaria.-** Se refiere a las leyes, reglamentos, decretos, resoluciones y demás normas legales y técnicas de aplicación y afectación a la prestación de servicios portuarios que se ejecuten dentro de la jurisdicción portuaria y de terminales marítimos y fluviales, sean éstos públicos, privados o terminales petroleros.
- 1.32. Ordenación, Coordinación y Control del Tráfico Marítimo.-** Consiste en la prestación del servicio para el ordenamiento, coordinación y control del tráfico marítimo y fluvial con el objeto de dotar de seguridad a la navegación y al tránsito, la preservación del medio ambiente, y garantizar la protección de instalaciones y equipamiento portuario.
- 1.33. Operador Portuario.-** Se refiere a la persona jurídica que debidamente matriculada y habilitada ante la Subsecretaría de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial, está en capacidad de brindar cualquiera de los servicios portuarios establecidos en las presentes Normas.
- 1.34. Operador Portuario de Buque (OPB).-** Es el Operador Portuario cuyos servicios técnicos especializados se brindan directamente a los buques o naves facilitando el acceso, permanencia y salida de las naves desde una zona de servicio portuario o terminales portuarios.
- 1.35. Operador Portuario de Carga (OPC).-** Es el Operador Portuario cuyos servicios permiten la gestión y ejecución de actividades técnicas especializadas para la transferencia de carga, cuyas que se desarrollan dentro de naves/ buques o dentro de un recinto portuario. Los OPC deberán disponer de máquinas especializadas, equipos, herramientas, implementos de seguridad para sus trabajadores, debidamente capacitados y especializados para su manejo.

## RESOLUCIÓN

En esta fecha se expidió la siguiente Resolución  
signada con el No. SPTMF 003/13

- 1.36. Operador Portuario de Pasajeros (OPP).**- Es el Operador Portuario cuyos servicios permiten la gestión y ejecución de actividades técnicas especializadas para el embarco y desembarco de pasajeros en un terminal portuario que reúna las condiciones especiales para este fin y para los buques especializados en el transporte de personas.
- 1.37. Operador Portuario de Servicios Conexos (OPSC).**- Es el Operador Portuario que presta servicios técnicos especializados y adicionales de apoyo al buque, carga o pasajeros.
- 1.38. Otros Servicios a la Nave.**- Son aquellos servicios no definidos en el presente Reglamento, pero que se prestan a las naves de forma ocasional o regular. La SPTMF podrá definir y normar estos servicios de manera específica.
- 1.39. Otros Servicios a la Carga.**- Son aquellos servicios no definidos en el presente Reglamento, pero que se prestan a la carga de forma ocasional o regular. La SPTMF podrá definir y normar estos servicios de manera específica.
- 1.40. Otros Servicios a Pasajeros.**- Son aquellos servicios no definidos en el presente Reglamento, pero que se prestan a pasajeros, equipaje o naves de pasajeros de forma ocasional o regular. La Entidad Portuaria podrá definir y normar estos servicios de manera específica.
- 1.41. Otros Servicios Conexos.**- Son aquellos servicios no definidos en el presente Reglamento, pero que se prestan como gestión de apoyo o complemento para los servicios portuarios a las naves, carga o pasajeros. La SPTMF, podrá definir y normar estos servicios de manera específica.
- 1.42. Otros Servicios Generales de similar naturaleza.**- Son aquellos servicios comunes no definidos en el presente Reglamento, pero que se prestan para el mejor desenvolvimiento de las operaciones portuarias dentro de la jurisdicción portuaria. La Entidad Portuaria, podrá definir y normar estos servicios de manera específica.
- 1.43. Paletizaje.**- Es la acción de colocar y agrupar mercancías sobre una plataforma construida con diversos materiales, denominada paleta o pallet, a efectos de facilitar su manipulación y transporte en forma unitarizada.
- 1.44. Permiso de Tráfico.**- Es el documento emitido por la autoridad competente, que acredita que la nave ha aprobado a satisfacción del emisor los requisitos obligatorios destinados a garantizar la seguridad de la navegación en espacios acuáticos.
- 1.45. Pesaje.**- Consiste en la puesta a disposición de personal y equipos necesarios para la determinación de los pesos de las cargas que ingresan o salen del recinto portuario.

## RESOLUCIÓN

En esta fecha se expidió la siguiente Resolución  
signada con el No. SPTMF 003/13

- 1.46. Porteo.-** Consiste en poner a disposición, el personal y equipo necesario para el traslado de carga suelta, contenedores o cualquier otro tipo de carga susceptible de este servicio, entre el muelle y los lugares de almacenamiento o entre sus patios, dentro del recinto portuario y viceversa.
- 1.47. Practicaje.-** Consiste en el asesoramiento al Capitán de la nave en maniobras y documentos náuticos durante la realización de las operaciones de acceso a puertos y/o terminales, atraque, desatraque, cambio de sitio, abarloamiento, desabarloamiento y maniobras de giro, dentro de la jurisdicción portuaria y en condiciones de seguridad de las naves que utilicen la infraestructura de puertos o terminales portuarios y fluviales. Este servicio se da en responsabilidad solidaria del Práctico con el Capitán de la nave.
- 1.48. Práctico.-** Es toda persona natural especializada en la navegación en aguas jurisdiccionales de los puertos y, en general, vías acuáticas del país, calificada por la Autoridad Competente, y poseedora de la matrícula respectiva, que está habilitada para la prestación del servicio de practicaje, de acuerdo a lo determinado en estas Normas y en el Reglamento de Practicaje.
- 1.49. Puerto.-** Los puertos, como interfaces entre varios modos de transporte, son centros de transporte combinado. Adicionalmente son mercados multifuncionales y zonas industriales donde las mercaderías no sólo están en tránsito, sino que también son clasificadas, manufacturadas y distribuidas. De hecho, los puertos son sistemas multidimensionales que deben ser integrados con las cadenas logísticas para cumplir adecuadamente sus funciones. Un puerto eficiente requiere, además de la infraestructura y equipamiento, conexiones adecuadas con otros modos de transporte, una gerencia motivada y personal debidamente cualificado.
- 1.50. Recinto Portuario.-** Conjunto de espacios terrestres y acuáticos que se encuentran en una jurisdicción portuaria concretamente definida, en los que se enclavan las infraestructuras, instalaciones, equipamientos y facilidades del puerto. Incluirá, en todo caso, la línea exterior de los diques de abrigo, los accesos y las zonas exteriores determinadas para el desplazamiento y maniobras de buques y barcas, tanto como todos los espacios terrestres dispuestos para los diferentes servicios a la carga, a los pasajeros y otras actividades complementarias y conexas.
- 1.51. Reparaciones y Mantenimiento de Buques y Embarcaciones.-** Se refiere a los trabajos emergentes o de mantenimiento, programados en una nave durante su permanencia dentro de la jurisdicción portuaria y de terminales marítimos y fluviales, y de acuerdo a los procedimientos específicos de cada Entidad Portuaria.

## RESOLUCIÓN

En esta fecha se expidió la siguiente Resolución  
signada con el No. **SPTMF 003/13**

- 1.52. Remolque de Naves.-** Consiste en la asistencia a los movimientos de una nave, siguiendo las instrucciones del Capitán o del Práctico, mediante el enganche a uno o varios remolcadores, que proporcionan su fuerza motriz o si fuera el caso, el acompañamiento o puesta a disposición.
- 1.53. Señalización, Balizamiento y Otras Ayudas a la Navegación.-** Consiste en elementos tales como faros, boyas, balizas, enfiladas, etc., que son fácilmente visibles y que demarcan las vías acuáticas, a fin de facilitar la aproximación al puerto, acceso y maniobras de los buques o embarcaciones.
- 1.54. Servicios de Apoyo.-** Incluye la prestación de servicios de enlace, comunicaciones, logísticos, aprovisionamiento y demás requeridos para el apoyo a la navegación y a las operaciones portuarias en condiciones de seguridad, eficiencia, calidad, regularidad y continuidad.
- 1.55. Servicio de Lanchas.-** Consiste en la provisión de embarcaciones menores con su tripulación para la prestación de servicios de traslado entre el muelle o terminal y las naves mercantes que se encontrasen en las zonas de fondeo, espera y cuarentena, y viceversa.
- 1.56. Servicios Portuarios.-** Son las actividades técnicas especializadas que se desarrollan en los espacios acuáticos y/o terrestres de las jurisdicciones portuarias, para atender a los buques y barcasas, a la carga y pasajeros; que pueden ser de prestación pública directa, indirecta, privada, mixta o de economía popular y solidaria, a través de personas jurídicas matriculadas.
- 1.57. Subsecretaría de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial (SPTMF).** Se refiere a la entidad civil dependiente del MTOP, a la cual le corresponde las facultades de coordinación, planificación, regulación y control técnico del Sistema Nacional de Puertos y Transporte Acuático.
- 1.58. Suministros y Provisiones.-** Consiste en la prestación del servicio de suministro de víveres, agua, repuestos, etc. a las naves, con la excepción de combustibles y lubricantes.
- 1.59. Tarja.-** Comprende la determinación y verificación de los manifiestos de carga contra la carga físicamente transferida del buque al muelle o viceversa, mediante medios electrónicos o físicos.
- 1.60. Terminal.-** Unidad operativa especializada o línea de negocio portuario, dotada de una zona terrestre y marítima, infraestructuras, superestructuras, instalaciones, y equipos que tienen por objeto la atención y prestación de servicios a buques, embarcaciones, carga de exportación e importación y pasajeros.
- 1.61. Terminal Portuario Habilitado.-** Consiste en un operador portuario privado que, mediante los mecanismos de concesión de playa y bahía y los de autorización y habilitación de actividades portuarias a nivel nacional, por parte de la autoridad competente, desarrolla una línea de negocio o prestación de servicios portuarios, tanto públicos como privados y tiene a



## RESOLUCIÓN

En esta fecha se expidió la siguiente Resolución  
signada con el No. **SPTMF 003/13**

su cargo la operación, administración, mantenimiento y gestión integral de un terminal especializado.

**1.62. Trinca y Destrinca.-** Consiste en poner a disposición de las naves el personal, equipos e infraestructura necesaria para asegurar o liberar la carga suelta o cualquier otro tipo de carga susceptible de este servicio. Este servicio se presta tanto en tierra como en el buque, dado que su acción es sobre la carga.

**1.63. Usuario.-** Es la persona natural o jurídica que recibe el servicio por parte de un operador portuario, una Entidad Portuaria y/o un Terminal Portuario Habilitado.

### 2. AMBITO DE APLICACION.-

Las presentes Normas, serán de cumplimiento obligatorio para todos quienes presten servicios portuarios en las jurisdicciones de las Entidades Portuarias o sus Delegatarios, Terminales Petroleros y Terminales Portuarios Habilitados

### 3. FORMAS DE PRESTACION DE LOS SERVICIOS PORTUARIOS.-

Los servicios portuarios que se presten en las jurisdicciones de las Entidades Portuarias o sus Delegatarios, Terminales Petroleros y Terminales Portuarios Habilitados, se realizarán de la siguiente forma:

#### 3.1- De Forma Directa.

Por las Entidades Portuarias o sus delegatarios, terminales petroleros y terminales portuarios habilitados, cuando éstos sean entes operativos, es decir, provean por sí los servicios portuarios.

#### 3.2.- De Forma Indirecta.

A través de Operadores Portuarios, en los siguientes términos:

- Mediante el otorgamiento del respectivo Permiso de Operación a favor de aquellas compañías operadoras portuarias que previamente hayan obtenido la matrícula en la SPTMF y que hayan cumplido con todas las exigencias emitidas por cada Entidad Portuaria o sus Delegatarios, Terminales Petroleros y Terminales Portuarios Habilitados, siempre que el servicio no conlleve el uso y explotación de la infraestructura portuaria.
- Por delegación, en los términos establecidos en el Decreto Ejecutivo No. 810 contentivo del "Reglamento de Aplicación del Régimen Excepcional de Delegación de Servicios Públicos de Transporte" para aquellos servicios portuarios que para su prestación, requieran indispensablemente el uso y la explotación de la infraestructura portuaria.

## RESOLUCIÓN

En esta fecha se expidió la siguiente Resolución  
signada con el No. **SPTMF 003/13**

- De forma subsidiaria por la Entidad Portuaria, Terminal Petrolero o Terminal Portuario Habilitado, cuando la demanda de servicios portuarios no se encuentre cubierta por los operadores portuarios que para el efecto hayan sido habilitados.

#### 4. CLASIFICACION DE LOS SERVICIOS PORTUARIOS.- Los servicios portuarios se clasifican en:

**4.1. Servicios Generales.-** Son aquellos servicios de utilización o consumo común cuya forma de prestación es directa, siendo los usuarios del puerto o terminal marítima o fluvial quienes se benefician de éstos servicios sin necesidad de solicitud y que son prestados en áreas comunes con fines de uso público y no discriminación dentro de su jurisdicción portuaria.

Las entidades públicas portuarias prestarán bajo su responsabilidad y control, los siguientes servicios generales:

- 4.1.1. Dragado
- 4.1.2. Señalización, Balizamiento y Otras Ayudas a la Navegación
- 4.1.3. Ordenación, Coordinación y Control del Tráfico Marítimo
- 4.1.4. Alumbrado Público
- 4.1.5. Otros Servicios Generales de similar naturaleza

**4.2. Servicios al Buque y Embarcaciones.-** Consisten en la gestión y ejecución de actividades que permitan y faciliten el acceso, tránsito seguro, operación y maniobras de los buques y embarcaciones de los puertos y terminales marítimos y fluviales, en las jurisdicciones portuarias, incluyendo sus zonas de aproximación y fondeo.

Se podrán prestar los siguientes servicios al buque, de forma directa o indirecta:

- 4.2.4. Practicaje
- 4.2.5. Remolque de Naves
- 4.2.6. Amarre y Desamarre
- 4.2.7. Servicios de Apoyo
- 4.2.8. Otros Servicios a la Nave

**4.3. Servicios a la Carga.-** Consisten en la gestión y ejecución de actividades para la transferencia y almacenamiento de las cargas y sus actividades conexas, dentro de los recintos portuarios o dentro de los buques o barcazas.

Se podrán prestar los siguientes servicios a la carga, de forma directa o indirecta:

- 4.3.1. Carga y Descarga
- 4.3.2. Estiba, Reestiba y Desestiba

## RESOLUCIÓN

En esta fecha se expidió la siguiente Resolución  
signada con el No. SPTMF 003/13

- 4.3.3. Trinca y Destrinca
- 4.3.4. Tarja
- 4.3.5. Porteo
- 4.3.6. Almacenamiento
- 4.3.7. Pesaje (Operación de báscula).
- 4.3.8. Embalaje
- 4.3.9. Paletizaje
- 4.3.10. Conexión y Energía a Contenedores
- 4.3.11. Otros Servicios a la Carga

**4.4. Servicios a Pasajeros.-** Consisten en la gestión y ejecución de actividades para el embarque y desembarque de pasajeros entre la terminal internacional marítima o fluvial y las naves especializadas para el transporte de personas, así como la atención para el ingreso y/o salida del terminal, traslados y/o permanencia en el terminal.

La Entidad Portuaria podrá prestar, de forma directa o indirecta, dentro de la jurisdicción portuaria y de terminales marítimos y fluviales, los servicios a pasajeros para:

- 4.4.1. Embarque y Desembarque,
- 4.4.2. Transporte de Pasajeros
- 4.4.3. Carga y Descarga de Equipajes,
- 4.4.4. Carga y Descarga de Vehículos y
- 4.4.5. Otros Servicios a Pasajeros

**4.5. Servicios Conexos.-** Consisten en la gestión de apoyo o complemento para los servicios portuarios a la buque o embarcación, a los pasajeros o a la carga.

Se podrán prestar los siguientes servicios conexos, de forma directa o indirecta:

- 4.5.1. Vigilancia y Seguridad
  - Seguridad física.
- 4.5.2. Limpieza
- 4.5.3. Manejo de Desechos Sólidos y Líquidos
  - Recolección y desalojo residuos sólidos y líquidos.
  - Recolección y desalojo de basuras.
- 4.5.4. Control de Plagas
  - Fumigación (con la presentación del permiso otorgado por la Dirección Provincial de Salud).
- 4.5.5. Suministros y Provisiones
  - Aprovisionamiento de agua.
  - Aprovisionamiento de combustibles por auto tanque.
  - Aprovisionamiento de combustibles por buque tanque.
  - Aprovisionamiento de combustibles y aceites lubricantes por auto tanque.

## RESOLUCIÓN

En esta fecha se expidió la siguiente Resolución  
signada con el No. SPTMF 003/13

- Aprovisionamiento de combustibles y lubricantes por auto tanques.
- Aprovisionamiento de víveres.
- Provisión de defensas flotantes.
- Provisión de equipos y repuestos.
- Provisión de energía eléctrica
- Provisión de suministros.
- 4.5.6. Servicio de Lanchas
  - Transporte de gente de mar.
- 4.5.7. Limpieza y Reparación de Unidades de Carga
  - Reparación e inspección de contenedores.
- 4.5.8. Inspecciones a la Carga
  - Verificación y control de carga.
- 4.5.9. Inspecciones a Naves
  - Inspección subacuática limpieza de naves y muelles.
- 4.5.10. Reparaciones y Mantenimiento de Buques y Embarcaciones
  - Mantenimiento subacuática limpieza de naves y muelles.
  - Mantenimiento de naves y equipos.
- 4.5.11. Otros Servicios Conexos
  - Ajustador de Siniestro (autorización de la Superintendencia de Bancos).
  - Control de entrega de combustible (autorización de la ARCH).
  - Empapelado interior de contenedores.
  - Inspección de equipos.
  - Instalación y mantenimiento de equipo electrónico
  - Pasacabos (laboran desde el muelle cogiendo las tiras de amarre).
  - Recarga y mantenimiento de extintores y equipos contra incendios (autorización del Cuerpo de Bomberos).
  - Reparación y Mantenimiento de Redes de Pesca
  - Sellado de bodegas.
  - Servicios balsa salvavidas (certificado de estación autorizada emitido por la Subsecretaría de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial).
  - Otros servicios conexos de apoyo al buque o a la carga; y,
  - Otros servicios conexos de apoyo al buque o a la carga, que se incorporen a futuro

### 5. TIPOS DE OPERADORES PORTUARIOS

Los Operadores Portuarios (OP) de acuerdo al tipo de servicios que prestan podrán ser:

- 5.1. Operador Portuario de Buque (OPB)
- 5.2. Operador Portuario de Carga (OPC)
- 5.3. Operador Portuario de Servicios Conexos (OPSC)

## RESOLUCIÓN

En esta fecha se expidió la siguiente Resolución  
signada con el No. SPTMF 003/13

5.4. Operador Portuario de Pasajeros (OPP)

### 6. HABILITACION Y PERMISOS DE OPERACION DE LOS OPERADORES PORTUARIOS

**6.1. La Matrícula.-** "Es el documento emitido por la Subsecretaría de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial (SPTMF), por el que se habilita como Operador Portuario de Buque (OPB), de Carga (OPC), de Servicios Conexos (OPSC) o de Pasajeros (OPP), a toda persona jurídica que haya cumplido con la presentación de los requisitos exigidos en el numeral 7 de la presente normativa.

Los Operadores Portuarios, podrán ser habilitados para uno o más servicios portuarios.

**6.1.1. Ámbito y Vigencia.-** "La matrícula otorgada por la SPTMF, será de ámbito nacional y tendrá una vigencia de cinco años fiscales, debiendo cancelar los derechos anuales que establezca la SPTMF hasta el 31 de enero de cada año. Esta matrícula por sí sola, no faculta al Operador Portuario a prestar ninguna clase de servicios portuarios, por consiguiente, todo operador portuario que requiera prestar servicios portuarios en las jurisdicciones de las Entidades Portuarias o sus Delegatarios, Terminales petroleros o Terminales Portuarios habilitados, deberá obtener el instrumento que corresponda, acorde con lo señalado en el numeral 3.2. de la presente normativa.

#### 6.1.2. Revocatoria y Suspensión.-

La matrícula podrá ser revocada por las siguientes causas:

- a) Por pedido expreso del Operador Portuario.
- b) Por disolución o extinción de la persona jurídica.
- c) Por pedido de la Entidad Portuaria, empresa delegataria o terminal portuario habilitado que haya otorgado el permiso de operación y que haya cumplido con el debido proceso.
- d) Por no actualización de la información ante la SPTMF
- e) Como resultado de la inspección de control técnico, por el nivel de observaciones presentadas
- f) Por cambio de objeto social del Operador Portuario o fusión con otra empresa, donde pierda su objeto social como OP.

La matrícula será suspendida por las siguientes causas:

- a) Por falta de pago de los derechos anuales correspondientes después de 3 meses en que sea obligatorio
- b) Por cobrar precios diferentes a los registrados en la Subsecretaría de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial.

## RESOLUCIÓN

En esta fecha se expidió la siguiente Resolución  
signada con el No. SPTMF 003/13

- c) Por prestar servicios portuarios que no consten habilitados en la Matrícula de Operador Portuario
- d) Por el incumplimiento en actualizar las listas de personal contratados por el OP
- e) Por no registrar el ingreso de nuevas maquinarias y/o equipos y/o contratos de alquiler de los mismos
- f) Por no registrar el ingreso de nuevas unidades a flote en su expediente en la SPTMF con el que se otorgó la matrícula

En caso de reincidencia, la matrícula será suspendida de manera definitiva.

**6.1.3. Renovación.-** Para la renovación de la matrícula de OP, será necesaria la actualización anual de datos y documentos. Se tendrá en cuenta además el historial del OP en cuanto a sanciones recibidas, según el marco sancionatorio respectivo. Los OP habilitados, que durante el tiempo de vigencia de la matrícula no hubieren prestado sus servicios a ninguna de las Entidades Portuarias o sus Delegatarios, Terminal Petrolero o Terminal Portuario Habilitado, deberá iniciar su trámite para obtener la matrícula como si fuese la primera vez.

**6.1.4. Responsabilidad del Operador Portuario.-** La habilitación de un OP implica la aceptación tácita de su responsabilidad por cualquier perjuicio que pudiere ocasionar por efecto de la prestación de sus servicios a la Entidad Portuaria, empresa delegataria o terminal portuario habilitado.

Los OP debidamente habilitados, deberán mantener actualizada toda la información presentada ante SPTMF, debiendo informar de cualquier cambio que se produzca sobre ésta, y estarán sujetos a control técnico aleatorio. El incumplimiento de ésta obligación será causal de revocatoria de la matrícula, debiendo comunicar a la SPTMF el hecho a la Entidad Portuaria, empresa delegataria o terminal portuario habilitado, para que se dé la terminación inmediata del permiso de operación.

**6.2. Permiso de operación.-** Las Entidades Portuarias o sus Delegatarios, los Terminales Petroleros y los Terminales Portuarios Habilitados, podrán otorgar permisos de operación a los Operadores Portuarios que, debidamente matriculados en la SPTMF, hayan cumplido con los requisitos exigidos en el numeral 7 de la presente Normativa, a efectos que puedan prestar los servicios para los que se encuentren habilitados.

Los términos de los Permisos de Operación, serán fijados por el ente concedente, y de cumplimiento obligatorio para el Operador Portuario.

## RESOLUCIÓN

En esta fecha se expidió la siguiente Resolución  
signada con el No. **SPTMF 003/13**

**6.2.1. Vigencia.-** El Permiso de Operación, que otorguen las Entidades Portuarias o sus Delegatarios, los Terminales Petroleros y los Terminales Portuarios Habilitados, tendrá una vigencia de DOS AÑOS, y que generará el pago del respectivo derecho por la prestación de los servicios portuarios para los servicios portuarios en los que se encuentren habilitados de acuerdo a la respectiva matrícula.

Los Operadores Portuarios deberán mantener actualizada toda la información presentada ante sus concedentes, debiendo éstos últimos, informar de cualquier cambio que se produzca sobre ésta y estarán sujetos a controles anuales.

**6.2.2. Revocatoria y Suspensión.-**

El permiso de operación podrá ser revocado por alguna de las siguientes causas:

- a) Por pedido expreso del Operador Portuario.
- b) Por disolución o extinción de la persona jurídica.
- c) Por falta muy grave cometida por el Operador Portuario, establecida en el marco sancionatorio del Reglamento de Operaciones Portuarias o su equivalente.
- d) Por cambio de objeto social del Operador Portuario y/o fusión con otra empresa, donde pierda su objeto social.
- e) Por el grado de incumplimiento de las cláusulas determinadas en el permiso de operación
- f) Por finalización del servicio para el cual fuera contratado el Operador Portuario.

El permiso de operación podrá ser suspendido por el incumplimiento de las cláusulas determinadas en el permiso de operación y en el Reglamento de Operaciones Portuarias o su equivalente de las Entidades Portuarias o sus Delegatarios, los Terminales Petroleros y los Terminales Portuarios Habilitados.

**6.2.3. Renovación.-** Para la renovación del permiso de operación de un OP, la Entidad Portuaria, empresa delegataria o terminal portuario habilitado, deberán tener en cuenta el historial del OP en cuanto a sanciones recibidas, según el marco sancionatorio del Reglamento de Operaciones Portuarias o su equivalente, en caso que lo hubiere.

Para la renovación del Permiso de Operación, se requerirá de los informes de las áreas jurídica y operativa del concedente. Dichos informes versarán sobre el grado de cumplimiento de los términos de los respectivos permisos de operación así como de la normativa vigente y serán habilitantes del Permiso de Operación.

**6.2.4. Restricciones.-** Ningún Operador Portuario habilitado, podrá realizar actividades, prestar servicios o incluso permanecer dentro del recinto portuario si no está permitido por la Entidades Portuarias o sus Delegatarios, los Terminales Petroleros y los Terminales Portuarios Habilitados concedente del Permiso de Operación.

## RESOLUCIÓN

En esta fecha se expidió la siguiente Resolución  
signada con el No. **SPTMF 003/13**

**6.2.5. Póliza de Garantía y Responsabilidad Civil.-** Los OP, deberán mantener durante el tiempo de vigencia del Permiso de Operación, las siguientes garantías:

- a) Una fianza o garantía bancaria que garantice los eventuales pagos de tasas, multas, derechos, etc., en caso que apliquen.
- b) Una póliza de seguro contra daños y de responsabilidad civil que garantice eventuales daños y perjuicios a la infraestructura portuaria y/o daños a terceros dentro de la zona portuaria donde presta sus servicios.

Las fianzas y pólizas deben ser emitidas a favor de la Entidades Portuarias o sus Delegatarios, los Terminales Petroleros y los Terminales Portuarios Habilitados y serán de ejecución inmediata a la sola petición de ésta.

Entidades Portuarias o sus Delegatarios, los Terminales Petroleros y los Terminales Portuarios Habilitados determinarán los valores de las fianzas y pólizas de los OP en función de los requerimientos del servicio, de las responsabilidades y riesgos asociados al mismo y sus montos deberán ser notificados a la Autoridad Portuaria Nacional para su registro respectivo.

### 7. LOS REQUISITOS

Toda persona jurídica constituida en la República del Ecuador y que desee calificarse como Operador Portuario, deberá obtener su matrícula habilitante en la *SPTMF* mediante la presentación previa de los siguientes requisitos:

**7.1. Requisitos Generales.-** Son exigibles para todos los interesados a calificarse como OP, independientemente del servicio que pretende prestar.

- a) Solicitud dirigida al *Subsecretario de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial*, o funcionario que lo sustituya, firmada por el Representante Legal, especificando y describiendo los servicios que va a prestar, detallando los datos generales de los interesados (Dirección, teléfono, correo electrónico).
- b) Copia de la escritura pública de constitución de la compañía, y estatutos actualizados si aplica, debidamente inscrita en el *Registro Mercantil*, en cuyo objeto social sólo consten las actividades portuarias a desarrollar y otras relacionadas a su actividad principal.
- c) Nómina actualizada de los socios o accionistas de la compañía, debidamente inscrita en la *Superintendencia de Compañías*. En caso que los socios o accionistas sean a su vez personas jurídicas, deberá adjuntarse la identificación de socios o accionistas, incluso en el caso de ser personas naturales o jurídicas extranjeras.
- d) Copia del Registro Único de Contribuyentes (RUC), actualizado, donde conste su domicilio y la actividad portuaria a desarrollar y otras relacionadas a su actividad principal.
- e) Copia del nombramiento del Representante Legal, debidamente inscrito en el *Registro Mercantil* y con una validez mayor a un año.



## RESOLUCIÓN

En esta fecha se expidió la siguiente Resolución  
signada con el No. **SPTMF 003/13**

- f) Cuadro del personal contratado, adjuntando las planillas de afiliación y aportes al *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)* correspondiente al mes anterior a la fecha de presentación de la solicitud. De tratarse de empresas recién constituidas, deberán presentar esta documentación en los dos meses inmediatos posteriores a la presentación de la solicitud, su no cumplimiento dará lugar a la revocatoria de la matrícula.
- g) Contratos de Trabajo debidamente registrado en el Ministerio de Relaciones Laborales. De tratarse de empresas recién constituidas, deberán presentar esta documentación en los dos meses inmediatos posteriores a la presentación de la solicitud, su no cumplimiento dará lugar a la revocatoria de la matrícula (su presentación será únicamente en formato digital).
- h) Copia del Reglamento de Seguridad y Salud del Trabajo registrado y aprobado ante autoridad competente, en los casos que aplique. De tratarse de empresas recién constituidas, deberán presentar esta documentación en los dos meses inmediatos posteriores a la presentación de la solicitud, su no cumplimiento dará lugar a la revocatoria de la matrícula (su presentación será únicamente en formato digital).
- i) Copia de los certificados de capacitación del personal contratado, así como de las licencias, certificaciones y permisos habilitantes que sean requeridos para operar maquinarias, herramientas o equipos (su presentación será únicamente en formato digital).
- j) Certificado de estar al día en sus obligaciones con la *Superintendencia de Compañías*.
- k) Copia certificada de la declaración de impuesto a la renta en el periodo anterior a la presentación de la solicitud. De tratarse de empresas recién constituidas, deberán presentar este documento dentro del primer cuatrimestre del siguiente período fiscal a la constitución de la empresa.
- l) Copia de cédula de identidad y certificado de votación del Representante Legal; la información del personal contratado y calificado para la prestación del servicio, será verificada por la SPTMF vía electrónica.
- m) Copia del certificado de asistencia y aprobación del personal contratado, calificado y registrado que intervendrá en la prestación del servicio, a un curso de inducción de seguridad portuaria.
- n) Listado de precios máximos para la prestación de los servicios para los que ha solicitado matrícula.
- o) Cancelar los valores correspondientes a la emisión de la matrícula, determinados por la SPTMF.
- p) Título de propiedad, contrato de arriendo o cualquier otro documento que sustente la disponibilidad del uso de cada una de las maquinarias especializadas, herramientas o equipos con las que se brindará el servicio técnico especializado.

## RESOLUCIÓN

En esta fecha se expidió la siguiente Resolución  
signada con el No. **SPTMF 003/13**

**7.2. Requisitos Específicos.-** Son requisitos adicionales exigibles de acuerdo a la actividad o servicio que se pretende dar:

**7.2.1. De Vigilancia y Seguridad.-** La prestación de este servicio estará regida por el reglamento interno de vigilancia y seguridad de cada Entidad. Además de los requisitos generales, los interesados en tener la habilitación para este servicio deberán presentar los siguientes documentos acompañantes:

- a) Permiso de Operación de la empresa de seguridad otorgado por el Ministerio del Interior.
- b) Autorización de Funcionamiento para la realización de actividades complementarias, otorgada por el MRL.
- c) Permisos de tenencia y porte de armas, conferido por la autoridad competente.
- d) Certificado de evaluación psicológica del personal asignado a la prestación del servicio.
- e) Listado de las armas asignadas la prestación del servicio que estén debidamente registradas ante la autoridad competente, que incluya al menos la marca, modelo y número de serie de cada arma de dotación.

**7.2.2. Practicaje.-** Además de los requisitos generales, los Operadores Portuarios para el servicio de practicaje deberán observar y cumplir con todos los requisitos establecidos en el reglamento del servicio de practicaje vigente.

La persona jurídica se habilitará como Operador Portuario, siempre y cuando la prestación del servicio se haga con prácticos debidamente autorizados y con matrículas vigentes, para lo cual deberán presentar las habilitaciones de cada uno de los prácticos que laboran en dicha empresa. La licencia o habilitación como Práctico para la prestación de servicios de practicaje en una OP, es personal e individual.

**7.2.3. Remolque de Naves.-** Además de los requisitos generales, las empresas interesadas en tener la habilitación para este servicio deberán presentar los siguientes documentos acompañantes:

- a) Lista detallada con las características técnicas de los remolcadores que se utilizarán en la prestación del servicio, adjuntando los debidos certificados de seguridad otorgados por la autoridad competente y permiso de tráfico vigente. En caso de salida o ingreso de equipos al servicio, se deberá actualizar esta información.
- b) Copia notariada del Certificado de Bollard Pull o prueba de potencia de tiro o tracción a punto fijo, vigente y emitido por una empresa calificada reconocida por la autoridad competente, quién podrá aumentar el nivel de exigencia técnica cuando lo crea pertinente.

Para la prestación de este servicio dentro de la jurisdicción de las Superintendencias de los Terminales Petroleros, se satisfará adicionalmente los requisitos de las correspondientes entidades.

## RESOLUCIÓN

En esta fecha se expidió la siguiente Resolución  
signada con el No. **SPTMF 003/13**

Para asegurar la calidad del servicio o por razones de seguridad, para la prestación de este servicio dentro de la jurisdicción de cada una de las Autoridades Portuarias y Superintendencias de los Terminales Petroleros, se satisfará adicionalmente los requisitos que dichas entidades establecen en sus respectivos reglamentos de operaciones.

**7.2.4. Del Servicio a las Cargas.-** Los estibadores serán empleados –contratados directos de una OPC, prestando servicios de carga, descarga, estiba, reestiba, desestiba, trinca y destrinca de la carga, dentro del recinto portuario o dentro de naves o buques.

- a) El personal vinculado con los servicios a la carga, deberá contar con una matrícula personal e individual de estibador, emitida por la autoridad competente.
- b) La persona jurídica OPC deberá presentar la Lista del personal de estibadores asignados a la prestación del servicio, con sus respectivas matrículas de estibador.
- c) La prestación de este servicio se registrará por el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de los Estibadores.
- d) La persona jurídica OPC deberá presentar una Certificación de Calidad y/o Seguridad.
- e) Es obligatorio la presentación de los documentos que justifiquen la propiedad de la ropa apropiada para el trabajo, zapatos/botas con punta de acero, casco, faja lumbar y chaleco reflectivo, a usarse dentro del recinto portuario o dentro de naves y buques, mientras prestan el servicio. Las características de esta ropa y accesorios estarán determinadas en el Acuerdo General de Seguridad y Salud Ocupacional de los Estibadores.

Para la prestación de este servicio dentro del recinto portuario o de terminales petroleros, se cumplirán adicionalmente los requisitos que estos establezcan.

**7.2.5. Servicios a Pasajeros.-** Además de los requisitos generales, los interesados en obtener la habilitación para prestar el servicio a pasajeros incluidos en estas Normas, deberán presentar el permiso habilitante otorgado por el Ministerio de Turismo cuando los mismos sean agencias de viajes Operadoras de Turismo, agencias de viaje duales y transportistas turísticos terrestres.

Deberá presentar la lista equipos propios o arrendados suficientes y adecuados para atender los servicios que pueda prestar en condiciones de seguridad y calidad exigidas, así como de continuidad y regularidad que exijan sus propios tráficos.

**7.2.6. Manejo de Desechos Sólidos y Líquidos.-** A más de los requisitos generales, los interesados en tener la habilitación para este servicio deberán haber cumplido con todos los requisitos establecidos en la regulación y normativa establecida por la SPTMF y Convenio MARPOL, además de presentar el correspondiente documento conferido por el *Ministerio del Ambiente* o el Municipio local.

## RESOLUCIÓN

En esta fecha se expidió la siguiente Resolución  
signada con el No. SPTMF 003/13

**7.2.7. Control de Plagas.-** A más de los requisitos generales, los interesados en tener la habilitación para este servicio deberán haber cumplido con todos los requisitos establecidos y permisos conferidos por el *Ministerio de Salud Pública*.

**7.2.8. Servicio de Lanchas.-** Además de los requisitos generales, los interesados en tener la habilitación para este servicio deberán haber cumplido con los siguientes documentos:

- a) Lista detallada con las características técnicas de las lanchas que se utilizarán en la prestación del servicio, acompañados de los documentos que demuestren la propiedad de las mismas o su respectivo contrato de arrendamiento, debidamente registrado.
- b) Permisos de Tráfico vigente.
- c) Los debidos certificados de navegabilidad otorgados por la autoridad competente. En caso de salida o ingreso de equipos en este servicio, se deberá actualizar esta información.
- d) Lista del personal asignado a la prestación del servicio, que incluirá la matrícula de personal mercante y presentar además los certificados que demuestren la capacidad y experiencia de quienes tendrán a su cargo la operación de las lanchas.

Para la prestación de este servicio dentro del recinto portuario o de terminales petroleros, se cumplirán adicionalmente los requisitos que estos establezcan.

Para asegurar la calidad del servicio o por razones de seguridad, para la prestación de este servicio dentro de la jurisdicción de cada una de las Autoridades Portuarias y Superintendencias de los Terminales Petroleros, se satisfará adicionalmente los requisitos que dichas entidades establecen en sus respectivos reglamentos de operaciones.

### 8. OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES PORTUARIOS

Todo Operador Portuario matriculado para la prestación de servicios portuarios, está obligado a garantizar a la Entidades Portuarias o sus Delegatarios, los Terminales Petroleros y los Terminales Portuarios Habilitados, lo siguiente:

**8.1. Calidad de los Servicios.-** Los servicios ofertados a sus clientes deberán estar dentro de los estándares y parámetros de gestión de calidad que determine la SPTMF para la prestación de cada servicio, y que estén comprometidos por la OP durante su proceso de matriculación y habilitación, así como de lo ofrecido en medios publicitarios, correspondencia directa o durante la entrevista personal. El cliente o usuario podrá denunciar ante la autoridad competente el incumplimiento por parte del Operador Portuario.

**8.2. Valores de los Servicios.-** Deberán ser respetados en los niveles que fueron entregados para su registro y publicación a la *Subsecretaría de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial* o entidad que la reemplace, de acuerdo a lo estipulado en la Sección II, en relación al régimen tarifario.

## RESOLUCIÓN

En esta fecha se expidió la siguiente Resolución  
signada con el No. **SPTMF 003/13**

**8.3. La Seguridad.-** Los Operadores Portuarios deberán garantizar en todo momento la seguridad de sus empleados, operarios, las mercancías bajo su control y responsabilidad e instalaciones a su cargo y donde opera. También deberá garantizar la seguridad de terceras personas y bienes de terceros, durante la prestación de sus servicios.

**8.4. Buen Uso de las Instalaciones.-** Sin perjuicio de las garantías que se establezcan por parte de la Entidad Portuaria, Empresa Delegataria o Terminal Portuario habilitado, el Operador Portuario deberá mantener suficientes garantías y seguros por daños a terceros y de responsabilidad civil, de acuerdo al servicio que presta.

**8.5. Las Contraprestaciones.-** Deberán ser garantizadas las contraprestaciones que sean establecidas en el Permiso de Operación de un servicio portuario.

**8.6. De las Relaciones Contractuales.-** El Operador Portuario tendrá responsabilidad exclusiva por los servicios que presta a los usuarios, de acuerdo a la relación contractual que mantenga. La Entidad Portuaria, Empresa Delegataria o Terminal Portuario habilitado, y las Empresas Navieras quedan excluidas de toda responsabilidad hacia terceros, sean usuarios o empleados de las OPC's, que se relacionen o deriven de las actividades portuarias o servicios que preste el Operador Portuario, salvo en los casos en que sean estas entidades quienes los contraten directamente.

Todos los Permisos de Operación que suscriban con las Operadores Portuarios, deberán incluir de manera obligatoria, todas las obligaciones señaladas en el presente numeral.

### 9. CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Es obligación de la Entidades Portuarias o sus Delegatarios, los Terminales Petroleros y los Terminales Portuarios Habilitados, aplicar los estándares, parámetros, protocolos e indicadores definidos por la SPTMF, para la prestación de altos niveles de servicio, productividad y eficiencia óptimos para la satisfacción de los clientes/usuarios, para lo cual deberá propender a los siguientes aspectos:

- a) Mejorar la calidad del servicio prestado.
- b) Asegurar estándares de calidad comunes en cada puerto o terminal internacional, marítimo o fluvial.
- c) Controlar los requisitos de prestación del servicio, de forma que se puedan establecer indicadores y estándares.
- d) Procurar la mayor satisfacción de los clientes/usuarios del servicio.

**9.1 Parámetros en la Calidad de los Servicios Portuarios.-** Los parámetros de los servicios prestados por el Operador Portuario, y que la Entidad Portuaria, Empresa Delegataria o Terminal Portuario habilitado, debe considerar para evaluar la calidad de dichos servicios, son:

## RESOLUCIÓN

En esta fecha se expidió la siguiente Resolución  
signada con el No. **SPTMF 003/13**

- a) Gestión de los recursos materiales y talento humano;
- b) Transparencia en la facturación;
- c) Productividad y eficiencia en la prestación de servicios;
- d) Medición de la calidad y mejora continua de los servicios;
- e) Seguridad en las operaciones, control de aspectos medioambientales y prevención de riesgos laborales.
- f) Servicio de información y atención al cliente.
- g) Control de procesos, de operaciones y de eficiencia tecnológica.

**9.2. Características en la Calidad de los Servicios Portuarios.-** Lo importante de la calidad de los servicios portuarios es que sean:

- a) Apreciables por los clientes/usuarios del servicio.
- b) Objetivas.
- c) Verificables por Terceros y
- d) Controlables por el propio prestador del servicio (autocontrol) y por el responsable de su coordinación y control (la Entidad Portuaria, Empresa Delegataria o Terminal Portuario habilitado).

La SPTMF, en su calidad de máxima autoridad, tiene la facultad de hacer control técnico de la calidad de los servicios que se prestan en puertos o terminales internacionales, marítimos y/o fluviales.

### 10. LOS SERVICIOS NO PORTUARIOS

Se considera servicios no portuarios aquellos que podrán ser prestados por personas naturales o jurídicas contratadas por los armadores, sus agentes o representantes, bajo su responsabilidad, para atender requerimiento para las naves, tripulantes en el área portuaria, como por ejemplo: lavandería, servicios médicos, reparaciones o suministros menores no marítimos, como los de equipos, mobiliario o enseres, etc.,.

Los prestatarios de estos servicios no portuarios, están obligados a cumplir las normas de seguridad portuaria y marítima, de las Entidades Portuarias o sus Delegatarios, los Terminales Petroleros y los Terminales Portuarios Habilitados.

### 11. LOS SERVICIOS NO CONTEMPLADOS

**11.1. La Prestación.-** Cuando existan servicios o suministros que no estén contemplados en estas Normas, la Entidad Portuaria, podrá brindarlos si existe la posibilidad operativa.

## RESOLUCIÓN

En esta fecha se expidió la siguiente Resolución  
signada con el No. **SPTMF 003/13**

**11.2. El Registro.-** Cuando la Entidad Portuaria brinde un servicio no contemplado, deberá justificar técnica y operativamente a la *Subsecretaría de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial* (SPTMF), previo un análisis de los argumentos, determine si corresponde la inclusión como nuevo servicio e incorporarlo dentro de una de las categorías ya existentes.

### SECCION II

#### 12. REGISTRO DE VALORES

**12.1** Quienes presten servicios en las Entidades Portuarias o sus Delegatarios, los Terminales Petroleros y los Terminales Portuarios Habilitados, tendrán la obligación de mantener a la vista en sus oficinas y en las áreas portuarias bajo su control, la lista de los precios máximos y mínimos a cobrar por cada uno de sus servicios. Esta lista deberá ser entregada además en las oficinas de las Entidades Portuarias o sus Delegatarios, los Terminales Petroleros y los Terminales Portuarios Habilitados, en las de la SPTMF y publicadas anualmente en el periódico de mayor circulación de la localidad. No se podrá cobrar a los usuarios valor alguno, por conceptos que no estén especificados en la lista de precios máximos y mínimos del operador portuario.

Entidades Portuarias o sus Delegatarios, los Terminales Petroleros y los Terminales Portuarios Habilitados aprobarán la lista de precios máximos y mínimos a cobrar por los servicios prestados por los OPB, OPC, OPP y OSC para recibir por primera vez su Permiso de Operación.

**12.2** Cada vez que se produzca una variación en la citada lista de precios, la misma deberá ser producto de un estudio técnico económico, que el OP tendrá que someter a la aprobación de las Entidades Portuarias, Empresa Delegataria o Terminal Portuario habilitado, donde presten sus servicios portuarios, debiendo incorporarse los precios aprobados a las autorizaciones suscritas por ellos. Una vez que estas han sido aprobadas, se reitera el procedimiento de publicación y registro en la SPTMF.

**12.3** En caso de prestación de servicios no especificados en este Nomas, los precios que le corresponden deben ser igualmente registrados, solicitando su inclusión a la SPTMF o entidad que la reemplace.

Una vez registrados y sin perjuicio de su publicación, la Entidad Portuaria y los Operadores Portuarios, no podrán cobrar valores por encima de los valores registrados.

**12.4** La SPTMF publicará los valores en su página web, de forma visible, clara y precisa para los usuarios, con índices de búsqueda por servicio y por prestatario, debiendo además publicar toda la información de contacto de cada uno de los proveedores del servicio u operadores portuarios.

No existe excepción para ninguna persona natural o jurídica, de derecho público o privado, que utilice la infraestructura o los servicios referidos en esta Normativa, que pueda ser exonerada del pago de las tarifas respectivas, salvo disposición legal emitida por la autoridad competente.

## RESOLUCIÓN

En esta fecha se expidió la siguiente Resolución  
signada con el No. SPTMF 003/13

### SECCION III

#### 13. DISPOSICIONES GENERALES

- a) La Subsecretaría de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial, a propuesta de la Entidad Portuaria, Empresa Delegataria o Terminal Portuario habilitado, podrá ampliar o incluir en las presentes Normas, otros servicios cuya prestación se considere necesario normar y garantizar por su especial relevancia para la seguridad, continuidad y competitividad de las operaciones portuarias.
- b) La Entidad Portuaria, Empresa Delegataria o Terminal Portuario habilitado, garantizarán la prestación de los servicios portuarios necesarios en condiciones de seguridad, eficiencia, calidad, regularidad, continuidad y no discriminación y en función de las características de sus tráficos, de forma directa o indirecta.
- c) La Entidad Portuaria, Empresa Delegataria o Terminal Portuario habilitado, cuando operen directamente las instalaciones portuarias, deberán calificarse como operador portuario y obtener la matrícula correspondiente.
- d) Las Empresas y Agencias Navieras mantendrán su estatus administrativo y por lo tanto no podrán ser habilitadas como Operador Portuario y éstos a su vez, no podrán desempeñar labores de agenciamiento naviero.

#### 14. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**14.1. Primera Transitoria.-** En el plazo de 180 días después de la suscripción del presente Reglamento, la SPTMF deberá regular lo siguiente:

- Nomas, Estándares y Procedimientos para la Medición de Eficiencia y Calidad de Servicios Portuarios, su Control y Sanciones.
- Los cursos y certificaciones pertinentes para la capacitación en servicios técnicos especializados.
- Una matriz nacional de indicadores y estándares de prestación de servicios portuarios.

**14.2. Segunda Transitoria.-** En el plazo de 270 días, las OP deberán capacitarse y certificarse por medio de una empresa especializada en procedimientos de gestión de calidad para los servicios técnicos determinados en la presente Normativa.

**14.3. Tercera Transitoria.-** Las personas naturales, que cuenten con una autorización como Operador Portuario a la fecha de expedición de este Nomas, tendrán un plazo de 3 meses, para ajustarse a la nueva normativa.