



MUNICIPALIDAD DE TEMUCO

DECRETO N° **3038** /
TEMUCO, **15 NOV 2021**

VISTOS

- 1.- El Decreto Alcaldicio N° 3597 de fecha 31 de diciembre de 2020, que aprueba objetivos institucionales y metas colectivas del Programa de Mejoramiento de la Gestion Municipal para 2021.
- 2.- El Reglamento N° 006 de fecha 05 de octubre de 2021, que modifica el Reglamento Interno N° 04 de fecha 27 de mayo de 2021 sobre estructura, funciones y coordinación de unidades municipales.
- 3.- Las facultades de la Ley 18.695 Organica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones posteriores.

CONSIDERANDO

- 1.- Que, la Municipalidad de Temuco, en su afan de mejorar permanentemente su gestión interna con el propósito de optimizar la entrega y calidad de los servicios entregados a la comunidad.
- 2.- Que, existe la necesidad de modernizar los procesos de captura y manejo de información a traves de la Digitalización y automatización de la información.

DECRETO

- 1.- Apruebase el Manual de Procedimiento de Digitalización Dirección de Turismo, Patrimonio y Cultura, cuyo contenido se estampa en documento adjunto y que pasa a formar parte del presente decreto.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.



JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL


ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE

LGR./MFB/prn.


Distribución

- Administración Municipal
- Depto. Acreditación Calidad y PMG
- Dirección de Turismo
- Of. Partes.


MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO A LA GESTION


Municipalidad Temuco
D. Asesoría Jurídica

JD 2370360

 <p>MUNICIPALIDAD DE TEMUCO</p>	MANUAL DE PROCESOS DIGITALIZACIÓN TURISMO DIRECCIÓN DE TURISMO, PATRIMONIO Y CULTURA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 1 de 14
		Fecha: noviembre 2021

MANUAL DE PROCESO PARA DIGITALIZACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Marco Antonio Fernando Bustos Profesional	Oriana Castro Dubrenil Encargada de Calidad	Loreto Gaete Directora de Turismo



INDICE

1. INTRODUCCION _____	3
2. OBJETIVO _____	5
3. ALCANCE DEL MANUAL _____	5
4. CONTROL DEL MANUAL _____	5
5.REFERENCIA NORMATIVA _____	5
6. USUARIOS _____	6
7. PRODUCTOS _____	6
8. ETAPAS DIGITALIZACIÓN _____	6
9. DIAGRAMA _____	6
10. IMPLEMENTACIÓN _____	9
11. ANEXOS _____	11
12. GLOSARIO _____	13

	MANUAL DE PROCESOS DIGITALIZACIÓN TURISMO DIRECCIÓN DE TURISMO, PATRIMONIO Y CULTURA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 3 de 14
		Fecha: noviembre 2021

1. INTRODUCCION


Un computador es capaz de manejar formatos digitales de información. Esta puede codificada o ser de tipo analógica (documento original), que resulta necesario convertir en una representación digital que permita ser procesada.

Cultural y tradicionalmente los archivos han sido vistos como un lugar donde se guardan una serie de papeles viejos. Sin embargo, se dice que estamos en el siglo de la información y del conocimiento, que tanto en las instituciones privadas como en las públicas la tecnología de la información y telecomunicaciones están ocupando lugares destacados con el fin de brindar servicios más eficientes y eficaces. La unidad básica de todo archivo es el documento (expediente), considerado éste como una unidad conformada por un elemento físico; el soporte papel, audio, imagen etc., y un elemento inmaterial que es la información. La digitalización de documentos es parte esencial de las medidas de mejora para la eficiencia de proceso de información siendo la parte estructural para planificación y toma de decisiones de manera objetiva.

1.1 SISTEMATIZACION, AUTOMATIZACION Y DIGITALIZACION

Sistematización y automatización a partir del entendimiento, el ordenamiento y clasificación según determinados criterios, relaciones y categorías de los datos; logramos transferir tareas a un conjunto de aplicaciones y plataformas tecnológicas que permiten disminuir la carga operativa logrando flujos de trabajo más dinámicos.

Los procesos manuales existentes se deben automatizar, generalmente, con la utilización de alguna tecnología que permita hacer el proceso de una forma más eficiente. En la Digitalización se hace un tratamiento de los procesos de forma virtual, es decir, conversión a un sistema on-line de los procesos que puede incluir o no la automatización.

	MANUAL DE PROCESOS DIGITALIZACIÓN TURISMO DIRECCIÓN DE TURISMO, PATRIMONIO Y CULTURA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 4 de 14
		Fecha: noviembre 2021

1.2 CONCEPTO Y DIFERENCIA EN AUTOMATIZACION Y SISTEMATIZACION

Quizás a este término lo podemos asociar a máquinas, a procesos industriales o a investigaciones académicas, pero, muy por el contrario, además de ligarse a todos estos procesos, también está presente en la vida cotidiana, y veremos porqué.


Las personas siempre buscan el orden. Podríamos decir incluso que todas nuestras actividades buscan un orden. Un sistema es un “objeto” por el cual ordenamos una serie de componentes, entre los cuales están conectados de alguna manera (uno con otro, o con más de uno).

La sistematización como un proceso de recuperación, tematización y apropiación de una práctica formativa determinada al relacionar sistémica e históricamente sus componentes teórico-prácticos, permite a los sujetos comprender y explicar los contextos, sentidos, fundamentos, lógicas y aspectos problemáticos que presenta la experiencia, con el fin de transformar y cualificar la comprensión, experimentación y expresión de las propuestas educativas de carácter comunitario

En un proceso de servicios no siempre se justifica la implementación de sistemas de automatización, pero si existen ciertas señales indicadoras que justifican y hacen necesario la implementación de estos sistemas.

1.3 IMPORTANCIA DE AUTOMATIZACION

Es de vital importancia, y hasta podríamos decir, imprescindible en los aumentos en la productividad que se generan desde su implementación. Estos tienen sus externalidades positivas, que terminan impactando de manera positiva en el cuadro de las metas de las organizaciones, pues estos incrementos productivos se traducen en mayor cantidad de unidades por variable tiempo, con lo cual, los costos fijos se distribuyen entre un mayor número de unidades y por ello, el costo por unidad se hace menor o lo que es igual, la rentabilidad por unidad es mayor.

	MANUAL DE PROCESOS DIGITALIZACIÓN TURISMO DIRECCIÓN DE TURISMO, PATRIMONIO Y CULTURA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 5 de 14
		Fecha: noviembre 2021

2. OBJETIVO

Implementar un sistema de captura de datos que permita recopilar información para la toma de decisiones y realizar mediciones de impacto de las acciones ejecutadas por la Dirección de Turismo.

3. ALCANCE DEL MANUAL


La población objetivo para esta propuesta se da en dos aspectos desde lo interno a lo externo y viceversa, ya que la implementación de esta iniciativa facilita, sistematiza, digitaliza y automatiza información y como parte de una institución pública debemos contar con mejores herramientas que permitan tener acceso a información cuantitativa y cualitativa para la entrega de datos útiles a los usuarios que continuamente visitan nuestras oficinas de Información turística.

4. CONTROL DEL MANUAL.

El resguardo, control y aplicación del siguiente manual de procesos estará bajo la responsabilidad de los funcionarios de esta dirección de acuerdo sus perfiles profesionales y los roles que actualmente cumplen en el departamento de información, promoción y difusión turística.

5. REFERENCIA NORMATIVA.

- Ley de orgánica constitucional de Municipalidades N°18.695.
- Reglamento Interno N°4 de fecha 27 mayo 2021.

	MANUAL DE PROCESOS DIGITALIZACIÓN TURISMO DIRECCIÓN DE TURISMO, PATRIMONIO Y CULTURA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 6 de 14
		Fecha: noviembre 2021

6. USUARIOS

Usuarios Internos: la cobertura interna es hacia los funcionarios de la dirección de Turismo, Patrimonio y cultura.

Usuarios externos: esta externalización se da como consecuencia de la mejor fluidez de la información de forma más oportuna con usuarios más activos y usuarios de carácter más consultivos.

7. PRODUCTOS

- Enlace para computador y celular- (link)
- Formulario digitalizado.
- Base de datos para análisis.

8. ETAPAS DE DIGITALIZACIÓN


Todo proceso de digitalización, independientemente de las características específicas del mismo, y de dónde se realice, cuenta con un conjunto de etapas que se enumeran a continuación:

-Identificación de la documentación a digitalizar

Cada Unidad deberá identificar la documentación que desea digitalizar, ya que el tipo de documentación es clave y determinante para el proceso completo. Estableciendo una relación entre la información original y el documento digital, determinando cuándo y dónde se va a realizar la digitalización de la información en base a la necesidad del uso de ella.

- Clasificación

Cada Unidad deberá clasificar y ordenar los documentos antes de proceder a su tipeo, no sólo para garantizar el éxito de la digitalización sino para facilitar las fases posteriores de la misma.

	MANUAL DE PROCESOS DIGITALIZACIÓN TURISMO DIRECCIÓN DE TURISMO, PATRIMONIO Y CULTURA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 7 de 14
		Fecha: noviembre 2021

-Digitalización

La fase de digitalización, también conocida como tipeo, es en la que se obtiene el documento virtual desde el documento original en soporte papel.


- Reconocimiento de datos

La fase de Reconocimiento de datos está indiscutiblemente relacionada con la de digitalización (fase anterior) y en muchos casos se realiza simultáneamente. El objetivo de esta es la extracción de la información relevante contenida en el propio documento, con el fin de facilitar su tratamiento posterior.

- Seguimiento y Evaluación

Verificación de los datos significativos obtenidos en el proceso de digitalización. Observar si son fieles al documento original en papel y si cumplen con los requisitos para su análisis.

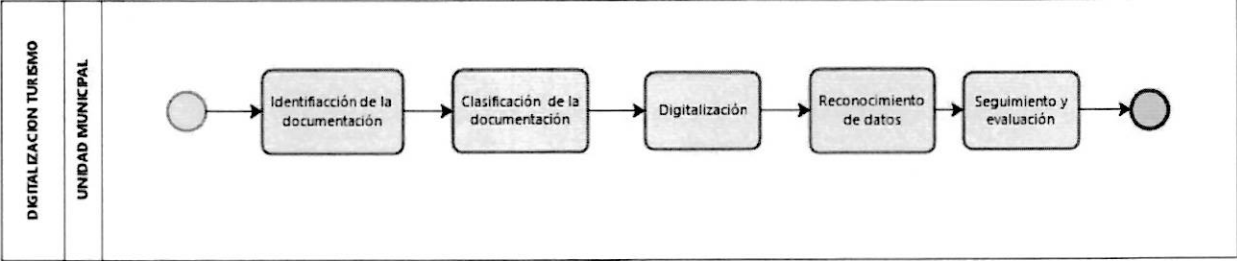
Si durante esta fase se determinara que la digitalización no ha sido correcta o existen duplicidad de datos, se procederá a eliminar ésta y se deberá realizar una nueva digitación si corresponde, lo mismo para establecer actualizaciones de información.

	MANUAL DE PROCESOS DIGITALIZACIÓN TURISMO DIRECCIÓN DE TURISMO, PATRIMONIO Y CULTURA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 8 de 14
		Fecha: noviembre 2021

9. PROCESO

RESPONSABLE	No	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Departamento promoción y difusión	1	Identificación de la documentación a digitalizar	Documentos análogos
Departamento promoción y difusión	2	Clasificación de documentos a digitalizar	Listado de documentos análogos y sus objetivos
Departamento promoción y difusión	3	Digitación de documentos	Documentos formato digital sincronizado(enlace)
Departamento promoción y difusión	4	Reconocimientos datos	Use de datos en hoja de calculo
Departamento promoción y difusión	5	Seguimiento y Evaluación	Informe de revisión entre los datos ingresados digitalmente y los que se mantienen en análoga

10. DIAGRAMA



	MANUAL DE PROCESOS DIGITALIZACIÓN TURISMO DIRECCIÓN DE TURISMO, PATRIMONIO Y CULTURA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 10 de 14
		Fecha: noviembre 2021

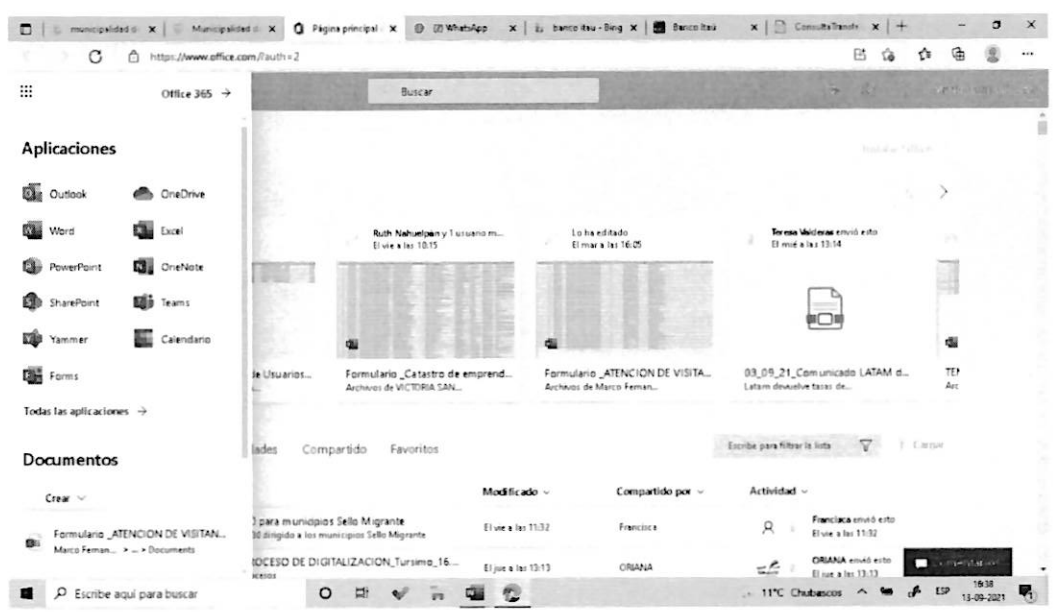
11. IMPLEMENTACION

En el afán de las mejoras continua y la estructura de esta dirección nos corresponde impulsar y potenciar las actividades turísticas de la comuna con el sector público y privado por lo que debemos trabajar en la elaboración de políticas y acciones destinadas a promover y fortalecer el desarrollo turístico en los ámbitos urbanos y rural de la comuna, sumando a esto otras funciones como mantener actualizado un centro de documentación y/o banco de datos que incorpore recursos, infraestructura y servicios del sector además de disponer de espacio de información para entregar orientación de las distintas ofertas y servicios con que cuenta la comuna para atender a los visitantes y/o turistas.

En relación de lo antes comentado es que la dirección de Turismo, Patrimonio y Cultura tiene como herramienta un registro dinámico de expositores destacados de distintos rubros los que de acuerdo con la programación anual podrán ser promocionado y/o participar de exposiciones esto en base a criterios técnico definidos por la dirección, siendo esta una de las tareas que se digitalizan a esto se incorpora de manera independiente la recopilación de información que permanentemente se comparte con instituciones públicas, de acuerdo a los visitantes que llegan a la comunas con sus intereses , origen y motivo de la visita a la ciudad.

En resumen, tendremos dos plataformas de registros autónomos, una solo para los visitantes y otra para usuarios, pero ambas se trabajan de la misma manera entregando bases y estadísticas en forma independiente.

Para digitalizar se debe contar con un correo institucional y dentro de las aplicaciones complementarias de este podemos encontrar el "form" el que permite dar un formulario en línea.



Pudiendo compartir para móvil y PC una versión de administrador o solo para registro, en la primera alternativa podemos editar y entregar análisis estadístico en tiempo real sumando una base de dato on-line en forma conjunta, en el caso de la otra versión podemos agregar estas alternativas en forma independiente sin poder editar por parte del usuario.



12. ANEXOS

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=IEvf4hKkVkuW9Y0hAOXp0aOSEuk-xG9Iq3zrSqR4BDZUN1czSVhKNVv0VzhYUURUSktCWjFHV1hXOS4u>

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=IEvf4hKkVkuW9Y0hAOXp0aOSEuk-xG9Iq3zrSqR4BDZUN1czSVhKNVv0VzhYUURUSktCWjFHV1hXOS4u>

Municipalidad de Temuco - Correo: Marco Fernando - Out: x Municipalidad de Temuco - Cor: x Formulario "Catastro de Usuarios" x +

← Atrás

PC Móvil

Formulario "Catastro de Usuarios"

Estimado usuario, Ud. se está registrando en el DIRECCION DE TURISMO de la Municipalidad de Temuco.

Hola, Marco: al enviar este formulario, el propietario podrá ver su nombre y dirección de correo electrónico.

* Obligatorio

1. USUARIO ATENDIDO *

PERSONALIDAD JURIDICA(organizaciones funcionales; fundaciones ;cooperativa ; EIRL; Limitada etc.)

HOMBRE

MUJER

Escribe aquí para buscar

6°C Nublado 9:29 03-08-2021



**MANUAL DE PROCESOS
DIGITALIZACIÓN TURISMO
DIRECCIÓN DE TURISMO, PATRIMONIO Y CULTURA**

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 13 de 14

Fecha: noviembre 2021

Municipalidad de Temuco - Correo: Marco Fernando - Out... Municipalidad de Temuco - Cor... Formulario "Catastro de Usuario" x +

← Atrás PC Móvil

6. Nombre comercial o de Fantasía (Sino tiene repita su nombre) *

Escriba su respuesta

7. Dirección local de ventas *

Si no posee local de ventas indicar dirección particular

Escriba su respuesta

8. Origen del Emprendedor *

Fuera Región/Pais

Temuco

Carahue

Cholchol

Escribe aquí para buscar 6°C Nublado 9:33 03-08-2021

Municipalidad de Temuco - Correo: Marco Fernando - C... Municipalidad de Temuco - Cor... Formulario "Catastro de Usu... Formulario_Catastro de Usu... +

Excel Formulario_Catastro de Usuarios_1 - Guardado Buscar (Alt + Q) Marco Fernando MF


Archivo Inicio Insertar Dibujo Diseño de página Fórmulas Datos Abrir en la aplicación de escritorio

Calibri 11 Fuente Ajustar texto General Tablas Celdas Edición Analizar datos

ID	Hora de inicio	Hora de finalización	Correo electrónico	Nombre	USUARIO ATENDIDO	¿Posee calidad indígena?	Nombre de...
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							

Form1 + Modo de cálculo: Automático Estadísticas del libro de trabajo Enviar comentarios a Microsoft 100% +

Escribe aquí para buscar 6°C Nublado 9:33 03-08-2021

	MANUAL DE PROCESOS DIGITALIZACIÓN TURISMO DIRECCIÓN DE TURISMO, PATRIMONIO Y CULTURA	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 14 de 14
		Fecha: noviembre 2021

14. GLOSARIO.

A continuación, se definen conceptos básicos relacionados con la Metodología de Digitalización de Documentos:

- *Archivo Digital:* El Archivo Digital es un sistema de gestión de documentos electrónicos y sus datos, guardados con criterios de archivo, y gestionables mediante unos servicios web que requieran funcionalidades de gestión documental, tanto si estos sistemas derivan de la tramitación como de otros procesos de gestión que no estén originados en un procedimiento administrativo.
- *Datos Significativos:* son aquellos sobre los que se va a realizar tratamiento informático y que se corresponderán con los datos a incorporar al Archivo Digital.
- *Digitalización De Documentos:* también conocido como tipeo de documentos.
- *Enlace Digital:* En el mundo de la informática y tecnología, el término se refiere al vínculo que existe entre una dirección web y el contenido al que está relacionado.
- *Formulario digital:* es el equivalente a un documento papel que se utiliza para recopilar datos. Se rellena desde una aplicación móvil o PC.
- *Sistematización:* Se denomina sistematización al proceso por el cual se pretende ordenar una serie de elementos, pasos, etapas, etc., con el fin de otorgar jerarquías a los diferentes elementos.

Digitalización es el proceso de transformar procesos analógicos y objetos físicos en digitales.

Automatización es el conjunto de elementos o procesos informáticos, mecánicos y electromecánicos que operan con mínima o nula intervención del ser humano.

RV: Manual revisado

Marco Fernandoi <marco.fernandoi@temuco.cl>

Mié 10-11-2021 10:54

Para: PAMELA RODRIGUEZ <prodriguez@temuco.cl>

CC: LORETO GAETE <lgaete@temuco.cl>

📎 1 archivos adjuntos (614 KB)

MANUAL PROCESO DE DIGITALIZACION_ok.docx;

Estimada:

Junto con saludar, Envió la autorización para decretar manual adjunto



Marco Fernandoi Bustos
Dirección de Turismo,
Patrimonio y Cultura
Andrés Bello N° 510
Fono: 452 973 116

De: ORIANA CASTRO <ocastro@temuco.cl>

Enviado: martes, 9 de noviembre de 2021 13:17

Para: Marco Fernandoi <marco.fernandoi@temuco.cl>

Asunto: Manual revisado

Marco

Adjunto manual, para que puedan pasar a decretar.

Saludos



Oriana Castro Dubrenil
Encargada Departamento
Acreditación de la Calidad y PMG
Fono: 452 **973 009**