



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

DECRETO N°

3960

TEMUCO,

14 NOV. 2022

VISTOS:

- 1.- El Reglamento Interno N° 004 de fecha 27.05.2021, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco y sus modificaciones posteriores.
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

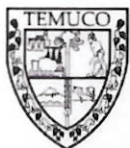
CONSIDERANDO:

- 1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad. -
- 2.- Que existe la necesidad de sistematizar, contextualizar y formalizar el Proceso de "Inscripción Servicio de City Tour", de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

DECRETO:

- 1.- Apruébese el Manual de Proceso que a continuación se indica:

JD 2584573



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

| | |
|---------------------|---|
| NOMBRE DEL MANUAL | "INSCRIPCION SERVICIO DE CITY TOUR" |
| OBJETIVO DEL MANUAL | Establecer un procedimiento para solicitar el servicio de City Tour, ya sea para turistas nacionales, internacionales y delegaciones, que permita agendar a cada usuario y usuaria de manera organizada, además de entregar un servicio de calidad que cumpla con el objetivo de potenciar la oferta turística de la comuna y sus atractivos. |
| AMBITO DE ACCION | Este manual de procedimiento involucra a toda la comunidad de Temuco, además de turistas internacionales y delegaciones que utilizan el servicio de City Tour, además de las guías de turismo de la Oficina de Información Turística de la Plaza Aníbal Pinto, que deben velar por el cumplimiento de este manual de procedimiento |

2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 8 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.


JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL

LGR/EIG/LVT/FHQ

C.C. Oficina de Parte

Depto. Acreditación, Capacitación y PMG

Dirección de Turismo


ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
INSCRIPCIÓN SERVICIO DE CITY TOUR
DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN
TURISTICA**

Código: MP- MT

Revisión:01

Página 1 de 8


Fecha: Septiembre 2022

MANUAL DE PROCESOS “INSCRIPCIÓN SERVICIO DE CITY TOUR”

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|--|---|
| Leslie Vásquez Troncoso Profesional | Oriana Castro Dubrenil Encargada de Depto. De Acreditación y PMG | Loreto Gaete Rengifo Directora de Turismo, Patrimonio y Cultura |



| | CONTENIDOS | PAGINA |
|------|-------------------------------|---------------|
| I | ANTECEDENTES | 3 |
| II | FUNCIONES DE LA UNIDAD | 4 |
| III | OBJETIVO DEL MANUAL | 4 |
| IV | OBJETIVO DEL PROCESO | 4 |
| V | ALCANCE DEL MANUAL | 4 |
| VI | CONTROL DEL MANUAL | 5 |
| VII | REFERENCIA NORMATIVA | 5 |
| VIII | DOCUMENTACIÓN | 5 |
| IX | PRODUCTOS | 5 |
| X | USUARIOS | 5 |
| XI | PROVEEDORES | 6 |
| XII | DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | 6 |
| XIII | DIAGRAMA | 7 |
| XIV | ANEXOS Y FORMULARIOS | 8 |

| | | |
|--|--|------------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INSCRIPCIÓN SERVICIO DE CITY TOUR DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN TURISTICA | Código: MP- MT |
| | | Revisión:01 |
| | | Página 3 de 8 |
| | | Fecha: Septiembre 2022 |

I. ANTECEDENTES

El City Tour pertenece al Departamento de Información, Promoción y Difusión Turística y busca dar a conocer los atractivos turísticos de la comuna para mejorar los días de pernoctación en la comuna.

Consiste en un servicio gratuito que ofrece el municipio de Temuco a través de su Dirección de Turismo, Patrimonio y Cultura, cuyo recorrido comienza en la plaza Aníbal Pinto y recorre 13 atractivos turísticos guiados, donde los turistas tienen la oportunidad de conocer la historia de la ciudad, su fundación, sus personajes y los diversos atractivos que se pueden disfrutar durante todo el año. Cuenta con 5 detenciones, donde se realiza un recorrido a pie, brindando espacio y tiempo para tomar fotografías y disfrutar de Temuco.

El servicio lo pueden solicitar turistas nacionales y extranjeros, además de delegaciones, agrupaciones y establecimientos educacionales, quienes deben agendar su visita con anticipación a través de la Oficina de Información Turística de la Plaza Aníbal Pinto.

Las salidas se realizan 3 veces por semana, durante todos los meses del año y tienen una duración de 3 horas aproximadamente. Para agendar, las personas interesadas podrán ingresar a la página web www.destinotemuco.cl y hacerlo de manera online. Posteriormente, nuestras informadoras turísticas contactarán a las personas inscritas para confirmar su participación y entregar todas las indicaciones de su participación.

I.1. DEFINICIONES


City Tour: transporte turístico que posee un itinerario fijo por la ciudad y que permite subir y bajar durante un día. Consiste en un recorrido guiado por puntos importantes de una ciudad.

Atractivos turísticos: La noción de atractivo se vincula a aquello que consigue atraer (es decir, acercar hacia sí). Turístico, por su parte, alude a lo relativo al turismo: la actividad que consiste en viajar con fines de ocio o descanso.

Pernoctación: Pasar la noche en determinado lugar, especialmente fuera del propio domicilio.

Visita guiada: Recorrido por algún lugar o recinto de interés que se hace generalmente en grupo y con la ayuda de un guía que conduce y proporciona información de diversa índole acerca de lo que se muestra.

Reserva online: Un sistema de reservas online es aquel que permite comunicarse con los clientes o usuarios de una manera rápida y eficaz. Representa una solución para gestionar todo tipo de reservas, además de ser una herramienta que aglutine un programa de gestión y una página web.

| | | |
|---|--|------------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INSCRIPCIÓN SERVICIO DE CITY TOUR DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN TURÍSTICA | Código: MP- MT |
| | | Revisión:01 |
| | | Página 4 de 8 |
| | | Fecha: Septiembre 2022 |

II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

Al Departamento de Información, Promoción y Difusión Turística le corresponden las siguientes funciones generales:

- a) Mantener actualizado un banco de datos que incorpore recursos, infraestructura y servicios del sector turístico, para informar a los visitantes y/o turistas.
- b) Disponer de oficinas de información turística orientadas a informar y difundir las actividades de la comuna en materia de turismo.
- c) Disponer de material gráfico promocional de apoyo y orientación de las distintas ofertas de servicios e infraestructura turística existente en la comuna.
- d) Realizar encuestas de calidad y perfil de la demanda.
- e) Ofertar el servicio de City Tour municipal para lograr mejorar los días de pernoctación en la comuna.
- f) Ejecutar actividades y acciones destinadas a difusión y promoción turística de la comuna.
- g) Mantener y actualizar las páginas web de la municipalidad de Temuco con material de promoción turística, para efectos de difusión de la oferta turística y de servicios con los que cuenta la ciudad.

III. OBJETIVO DEL MANUAL


Establecer un procedimiento para solicitar el servicio de City Tour, ya sea para turistas nacionales, internacionales y delegaciones, que permita agendar a cada usuario y usuaria de manera organizada, además de entregar un servicio de calidad que cumpla con el objetivo de potenciar la oferta turística de la comuna y sus atractivos.

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

El objetivo es velar por la correcta ejecución del servicio de City Tour, otorgando calidad en la atención y velando por la seguridad de quienes hacen uso del mismo.

V. ALCANCE DEL MANUAL

Este manual de procedimiento involucra a toda la comunidad de Temuco, además de turistas internacionales y delegaciones que utilizan el servicio de City Tour, además de las guías de turismo de la Oficina de Información Turística de la Plaza Aníbal Pinto, que deben velar por el cumplimiento de este manual de procedimiento.

| | | |
|--|--|------------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INSCRIPCIÓN SERVICIO DE CITY TOUR DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN TURISTICA | Código: MP- MT |
| | | Revisión:01 |
| | | Página 5 de 8 |
| | | Fecha: Septiembre 2022 |

VI. CONTROL DEL MANUAL

La Unidad responsable de velar por el cumplimiento de lo señalado en este manual es el Departamento de Información, Promoción y Difusión Turística, a través de la Oficina de Información Turística de la plaza Aníbal Pinto. La revisión de este manual de procedimiento se realizará una vez al año para considerar su modificación si es que se requiere.

VII. REFERENCIA NORMATIVA

Decreto Alcaldicio N° 3.483, de fecha 16 de diciembre de 2021, que aprueba y desagrega el presupuesto de ingresos y gastos municipales para el año 2022.

Decreto Alcaldicio N° 713, de fecha 31 de agosto de 2022, que adjudica la propuesta pública N° 197-2022 "Servicio de City Tour, visitando atractivos turísticos".

Las facultades de la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.

VIII. DOCUMENTACIÓN

Para la realización de este proceso, se establece como documentación necesaria la "Nómina de inscritos" de cada servicio de City Tour y el "Protocolo de inscripción", el que se envía a cada usuario o usuaria inscrita en el servicio para dar a conocer las responsabilidades de pasajero, del guía y generalidades.

IX. PRODUCTOS

Una vez realizado el proceso, se obtiene una base de datos (nómina) con la totalidad de inscritos/as en cada servicio de City Tour.

X. USUARIOS

A través de este proceso, se beneficia toda la comuna de Temuco y también los turistas que visitan la ciudad, pudiendo incluso planificar su viaje con mayor anticipación, ya que, al ser online, no necesitan estar físicamente en la ciudad para reservar un cupo. Internamente, se beneficia todo el municipio, ya que se potencia la digitalización de los procesos y servicios que se brindan a la comunidad.

XI. PROVEEDORES

Para la ejecución del servicio se requiere la contratación de una empresa de transportes externa, cuyo servicio se renovará anualmente.

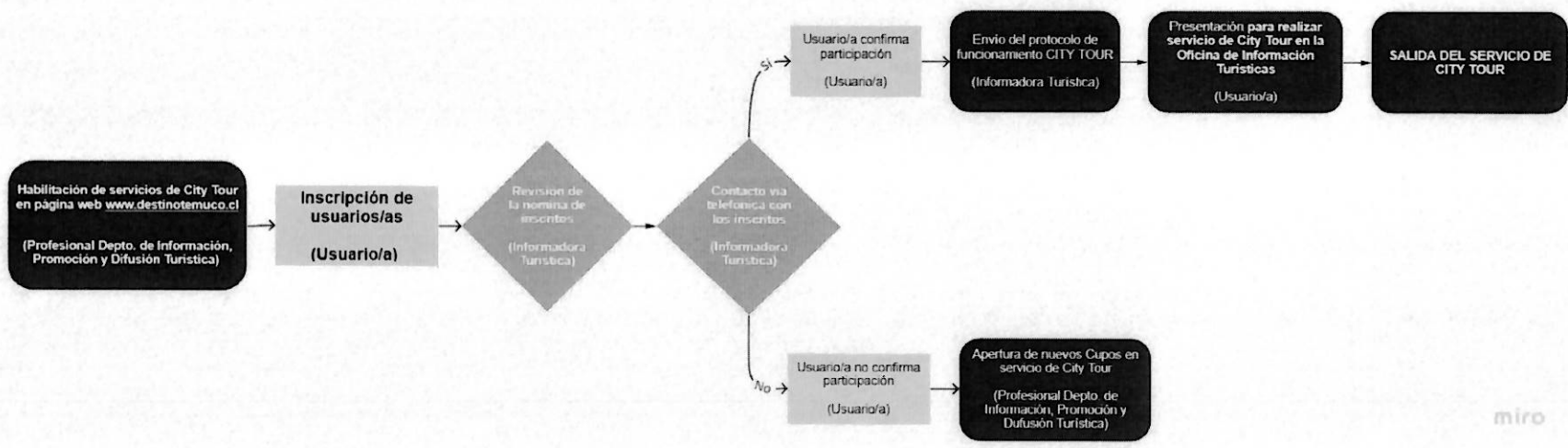
Internamente, son las informadoras turísticas las que deben revisar y monitorear constantemente a las personas inscritas en el servicio, para confirmar su participación y entregar todos los detalles del City Tour.

XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

| RESPONSABLE | N° | ACTIVIDAD | DOCUMENTO |
|---|----|---|--|
| Profesional Depto. de Información, Promoción y Difusión Turística | 1 | Habilitar servicios disponibles cada mes en página web. | |
| Usuarios/as | 2 | Inscripción a través de la página web www.destinotemuco.cl según fechas disponibles | Formulario de inscripción |
| Informadora turística | 3 | Revisión de la nómina de inscritos. | Nómina de inscritos |
| Informadora turística | 4 | Contacto vía telefónica con cada uno de los inscritos para confirmar su participación en el City Tour. | Nómina de inscritos |
| Usuarios/as | 5 | Usuarios confirman o no confirman su participación en el servicio de City Tour | |
| Informadora turística | 6 | Envío del protocolo de participación en el servicio de City Tour a todos los confirmados/as. | Protocolo de participación en el servicio de City Tour |
| Profesional Depto. de Información, Promoción y Difusión Turística | 7 | Si usuario/a no confirma su participación, se abren nuevos cupos para inscribir a más personas. | Nómina final de inscritos |
| Usuarios/as | 8 | Presentación de usuarios/as para realizar servicio de City Tour en la Oficina de Información Turísticas | Nómina final de inscritos |

XIII. DIAGRAMA.

Establecer el diagrama de flujo de la secuencia de las actividades que componen el proceso, con sus respectivos responsables.




miro

| | | |
|--|--|------------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INSCRIPCIÓN SERVICIO DE CITY TOUR DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN TURISTICA | Código: MP- MT |
| | | Revisión:01 |
| | | Página 8 de 8 |
| | | Fecha: Septiembre 2022 |

XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS

PROTOCOLO INTERNO FUNCIONAMIENTO CITY TOUR

Dirección de Turismo, Patrimonio y Cultura | Municipalidad de Temuco



PROTOCOLO INTERNO FUNCIONAMIENTO CITY TOUR

Horario presentación: 09:45 horas.

Lugar de presentación: Oficina de Información Turística plaza Aníbal Pinto

Del pasajero:

- 1.- Uso obligatorio de mascarilla al interior del bus, la cual puede dejar de utilizar al momento de descender y en espacios libres.
- 2.- Prohibido consumir alimentos al interior del bus.
- 3.-Aplicar alcohol gel al momento de subir al bus.

De la guía:

- 1.- Confirmar la asistencia de los turistas inscritos con nombre completo, procedencia, número de teléfono y de correo electrónico.
- 3.- Deberá informar las medidas sanitarias adoptadas por el servicio de city tour, con el objeto de resguardar la salud de cada uno de los asistentes.

Generalidades:

- 1.- Todos los usuarios deberán recibir en su correo electrónico este protocolo de funcionamiento, con el objeto de estar informados de las medidas sanitarias adoptadas para el desarrollo del City Tour.
- 3.- Acceso y descenso del bus: deberá realizarse en forma ordenada tanto para subir al bus como para bajar, la guía dará las instrucciones para ir desalojando las butacas en orden.
- 5.- Los menores de edad son exclusiva responsabilidad del adulto que los acompañe y deben cumplir con el protocolo sanitario.
- 6.- Delegaciones: La persona a cargo, que realiza la reserva será la responsable de informar a todos los que forman parte del grupo respecto de las condiciones y protocolos establecidos para la realización del Servicio de City Tour.