

TEMUCO,

21 NOV. 2022

VISTOS:

1.- El Reglamento N° 001 de fecha 16/08/2012 sobre estructuras, funciones y coordinación del municipio de Temuco.

Municipales.

2.- La ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios

3.- La Ordenanza N° 04 de Arbolado Urbano y Áreas Verdes de la Municipalidad de Temuco de fecha 16/11/2021.

4.- 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 Solicitudes visitas guiadas, de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos institucionales.


DECRETO:

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


NOMBRE DEL MANUAL	Solicitudes de Visitas Guiadas
OBJETIVO DEL MANUAL	Obtener una información ordenada, sistemática e integral que contenga todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre funciones y procedimientos de las distintas acciones y actividades que se realizan en la atención de solicitudes visitas guiadas
ÁMBITO DE ACCIÓN	El presente manual está diseñado para ser aplicado en el Departamento de Mantenimiento de Jardines parques y Áreas Verdes, Unidad de Parques, específicamente en el proceso de atención de solicitudes de visitas guiadas. Este documento busca transformarse en una herramienta eficaz para lograr y mantener un plan de organización, además de lograr que quienes intervienen en el proceso tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles dentro de la unidad para la consecución de los objetivos planteados.

2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formar parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 9 hojas.


ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



JUAN ARÁNEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL



SECRETARÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
TEMUCO



GFBS/SC/RG/I




MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
ALCALDE
TEMUCO



ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE



MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DIRECCIÓN DE CONTROL



MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN



Municipalidad Temuco
V&Bº
D. Asesoría Jurídica

Distribución:

- Dpto. Acreditación, Capacitación y PMG
- Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato
- Departamento de Mantenimiento y Conservación de Jardines, Parques y Áreas Verdes
- Oficina de Partes



MANUAL DE PROCESOS

“SOLICITUD DE VISITAS GUIADAS DEL PARQUE URBANO ISLA CAUTÍN”

Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniela Alarcón Ojeda	Oriana Castro Dubrenil	Gustavo Fuentes Barra

INDICE

	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	6
X	USUARIOS	6
XI	PROVEEDORES	6
XII	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	6
XIII	DIAGRAMA	8
XIV	ANEXOS Y FORMULARIOS	9

I. ANTECEDENTES

El Departamento de Mantenimiento y Conservación de Jardines, Parques y Áreas Verdes, junto a su Unidad de Parques Urbanos, dependiente de la Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato tiene dentro de sus lineamientos mejorar la calidad de vida de las personas que viven en la ciudad de Temuco mediante las visitas guiadas realizadas en el Parque Urbano Isla Cautín.

El Parque Urbano Isla Cautín es un espacio que tiene como finalidad mejorar la calidad de vida de los habitantes ofreciendo espacios públicos y áreas verdes de este lugar emblemático de la Región de La Araucanía.

Se emplaza en 27 hectáreas en el sector sur del centro urbano de la comuna de Temuco, contempla espacios e instalaciones para realizar diversas actividades recreativas, culturales, deportivas y medio ambientales, organizadas en torno a una gran área verde central, conectados por circulaciones interiores y con accesibilidad desde los 3 principales ejes que delimitan con Avenida Los Poetas. Estas actividades y espacios dan cuenta de un lugar con carácter multicultural, sustentable y de encuentro para los diversos actores, grupos sociales de la ciudad, la región y turistas del país y extranjeros.

El Parque pone en valor y otorga reconocimiento a la memoria histórica del lugar, expresándose a través de sus pre-existencias, destacando la consideración en un Memorial de Derechos Humanos (Ex-Polígono de Tiro), los accesos y las huellas de circulaciones pre-existentes.

I.1. DEFINICIONES

Visita guiada: Consiste en que un guía conduce a un grupo de personas durante un recorrido.

Visitante: Es quien participa de la visita guiada.

Guía: Cumple el rol de anfitrión, brindando información sobre las características y principales estaciones que se recorre durante el servicio.

Parque Urbano Isla Cautín: Es un espacio que tiene como finalidad mejorar la calidad de vida de los habitantes ofreciendo espacios públicos y áreas verdes. Se emplaza en 27 hectáreas en el sector sur del centro urbano de la comuna de Temuco, contempla espacios e instalaciones para realizar diversas actividades recreativas, culturales, deportivas y medio ambientales, organizadas en torno a una gran área verde central, conectados por circulaciones interiores y con accesibilidad desde los 3 principales ejes que delimitan con Avenida Los Poetas.

II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

De acuerdo al Reglamento N° 1 de fecha 16.08.2012, las funciones generales de la Unidad son las siguientes:

- Efectuar el ornato de parques, jardines, y áreas verdes, en bienes nacionales de uso público
- Estudiar, proponer proyectos de forestación de áreas verdes de la comuna en conjunto con otras unidades municipales
- **Conservar las áreas verdes y la ornamentación comunal**
- Colaborar en la protección y defensa de las áreas verdes de la comuna

III. OBJETIVO DEL MANUAL

Obtener una información ordenada, sistemática e integral que contenga todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre funciones y procedimientos de las distintas acciones y actividades que se realizan en visitas guiadas.

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

Definir claramente todos los procedimientos que se realizan en las visitas guiadas, organizando el servicio que presta la Unidad de Parques Urbanos.

V. ALCANCE DEL MANUAL

El presente manual está diseñado para ser aplicado en la Unidad de Parques Urbanos, perteneciente al Departamento de Mantenimiento y Conservación de

Jardines, Parques y Áreas Verdes, para establecer el proceso de solicitud de visitas guiadas.

Este documento busca transformarse en una herramienta eficaz para lograr y mantener un plan de organización, además de lograr que quienes intervienen en el proceso tengan una adecuada comprensión del proceso y de sus propios roles dentro de la Unidad para el logro de los objetivos planteados.

VI. CONTROL DEL MANUAL

El Departamento de Mantenimiento y Conservación de Jardines, Parques y Áreas Verdes, es el responsable, a través de la Unidad de Parques Urbanos, de velar por el cumplimiento de lo que se establece en el presente manual, además de su revisión y actualización según corresponda.

La vigencia del presente manual será de 2 años a contar de la fecha de su aprobación mediante el Decreto Alcaldicio correspondiente.

Al término del período se evaluará la necesidad de modificar, actualizar o bien mantener los términos y procesos vigentes.

VII. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, artículo 3 letra d) el aseo y ornato de la comuna.
- Ordenanza N° 002 de Ornato de la Municipalidad de Temuco, de fecha 11 de marzo de 1991.
- Reglamento N° 4 de Estructura, Funciones y Coordinación de La Municipalidad de Temuco de fecha 27.05.2021.

VIII. DOCUMENTACIÓN

La documentación necesaria para el cumplimiento del objetivo del proceso y su ejecución son las siguientes:

- Correo electrónico

- Calendario de visitas mensual

IX. PRODUCTOS

- Servicios de visitas guiadas
Relato visitas guiadas

X. USUARIOS

Externos:

Las atenciones de visitas guiadas, abarcan a toda la comunidad en general, entre ellos: delegaciones, fundaciones, agrupaciones, colegios, organizaciones civiles y público en general.

XI. PROVEEDORES

Externos: No hay

Internos: Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato, Departamento de Mantenimiento y Conservación de Jardines, Parques y Áreas Verdes, Unidad de Parques Urbanos.

XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Usuarios	1	Ingresa solicitud de visita guiada vía correo electrónico a parques@temuco.cl	Correo electrónico
Profesional encargado de visitas guiadas	2	Recibe solicitud, revisa agenda y reserva fecha solicitada.	Calendario Mensual
Profesional encargado de visitas guiadas	3	De ser factible al disponer de fecha y hora solicitada, se confirma y se informa reserva al solicitante vía correo electrónico	Correo electrónico



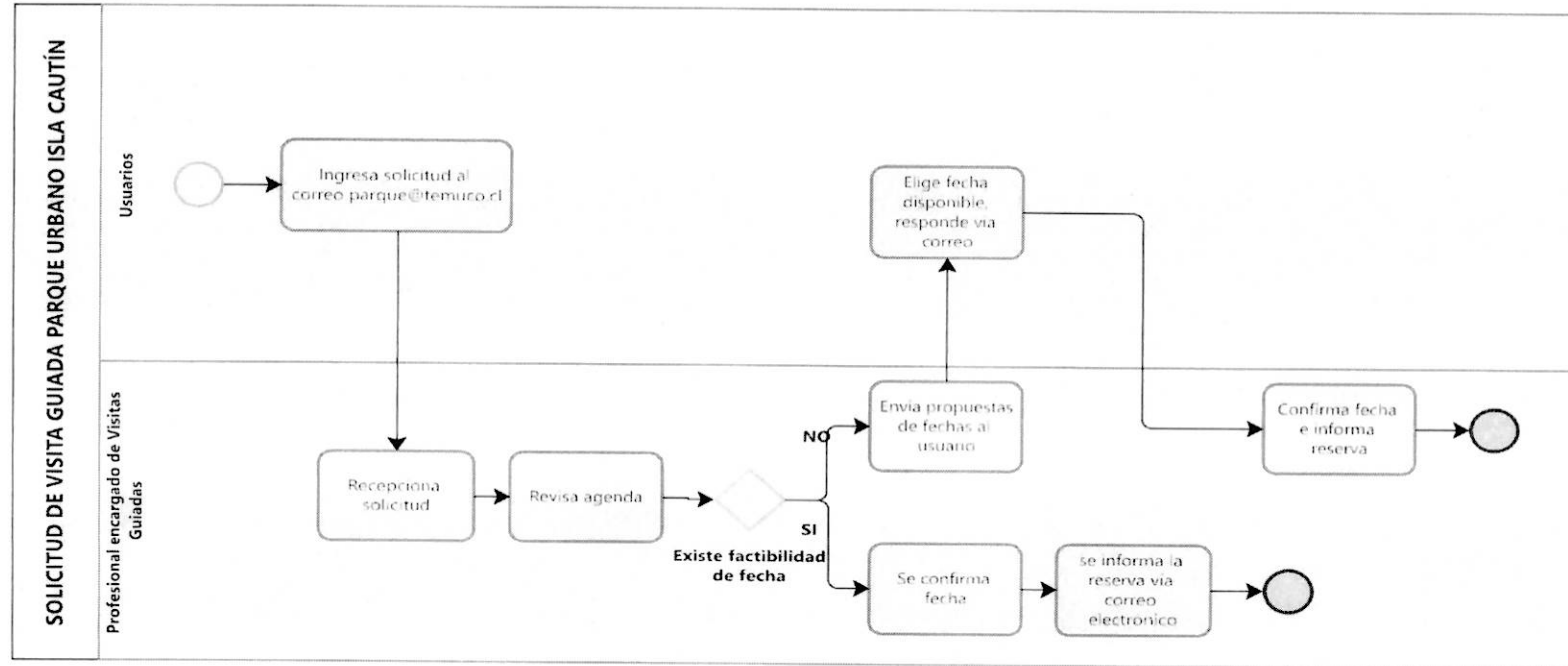
MANUAL DE PROCESOS
SOLICITUD DE VISITAS GUIADAS DEL PARQUE URBANO ISLA CAUTÍN
DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN Y CONSERVACIÓN DE JARDINES,
PARQUES Y ÁREAS VERDES

Código: MP- MT
Revisión: 01
Página 7 de 9
Fecha: Noviembre 2022

Profesional encargado de visitas guiadas	4	En caso de no disponer fecha solicitada, se envía propuesta de fechas al usuario solicitante	Correo electrónico
Usuario	5	Elige fecha disponible, responde vía correo electrónico	Correo electrónico
Profesional encargado de visitas guiadas	6	Se confirma fecha y se informa reserva vía correo electrónico para visita guiada.	Correo electrónico



XIII. DIAGRAMA.

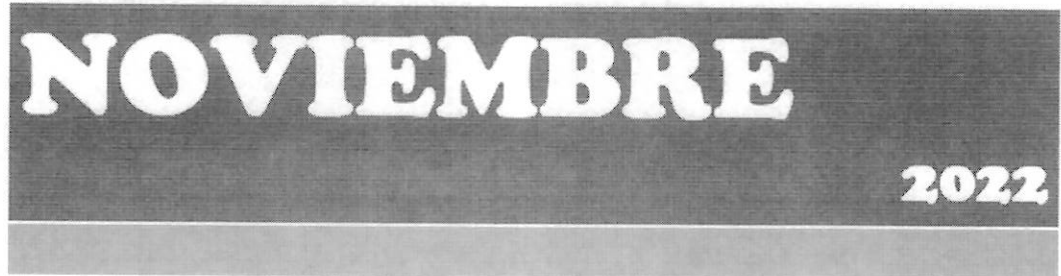




MUNICIPALIDAD DE TEMUCO

XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS.

1. ANEXO N° 1: CALENDARIO MENSUAL



Actividades Programadas



Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					