

DECRETO N°

3815 /

TEMUCO,

02 NOV. 2023

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 "Protocolo de Atención Oficinas de Informaciones Turísticas", 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 2805932



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

NOMBRE DEL MANUAL	“PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN OFICINAS DE INFORMACIONES TURÍSTICAS”
OBJETIVO DEL MANUAL	El objetivo de este manual es establecer un procedimiento para el correcto manejo de las Oficinas de Informaciones Turísticas, así como también crear una pauta que le permita a los/as informadores/as turísticos/as estandarizar un modelo de atención al público y mejorar el desempeño, orientando su gestión de manera organizada y entregando 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 principalmente a los funcionarios que desempeñan labores en las dependencias de la Oficinas de Informaciones Turísticas, enfocándose principalmente en el informador turístico, pero también en todo el público que acude a buscar información relevante para su visita en la ciudad.

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 17 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.


JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL


ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE


LGR/LVT/FHQ
C.C. Oficina de Partes
Depto. de Calidad y Control de Gestión
Dirección de Turismo, Patrimonio y Cultura


MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DIRECTOR
CONTROL INTERNO



Municipalidad Temuco
V&PS
D. Anarria

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN OFICINAS DE INFORMACIONES TURÍSTICAS DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN, PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN TURÍSTICA	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 1 de 17
		Fecha: octubre 2023


MANUAL DE PROCESOS

“PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN OFICINAS DE INFORMACIONES TURÍSTICAS”

Elaboró	Revisó	Aprobó
Fabiola Herrera Quezada Leslie Vásquez Troncoso Profesionales	Oriana Castro Dubrenil Encargada de Depto. de Calidad y Control de Gestión	Loreto Gaete Rengifo Directora de Turismo, Patrimonio y Cultura

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROTOCOLO DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIONES TURÍSTICAS DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN, PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN TURÍSTICA	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 2 de 17
		Fecha: octubre 2023

	CONTENIDOS	PAGINA
I	ANTECEDENTES	3
II	DEFINICIONES	4
III	COMPETENCIAS DEL INFORMADOR	6
IV	FUNCIONES DE LA UNIDAD	7
V	OBJETIVO DEL MANUAL	9
VI	OBJETIVO DEL PROCESO	9
VII	ALCANCE DEL MANUAL	9
VIII	CONTROL DEL MANUAL	9
IX	REFERENCIA NORMATIVA	10
X	ATENCIÓN AL CLIENTE Y CANALES INFORMATIVOS	10
XI	DOCUMENTACIÓN	11
XII	PRODUCTOS – LIBRO DE REGISTRO DE ATENCIÓN OIT	11
XIII	USUARIOS	13
XIV	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS	13
XV	DIAGRAMA DE ATENCIÓN A USUARIO PRESENCIAL	15
XVI	DIAGRAMA DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE CANALES DIGITALES	16

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROTOCOLO DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIONES TURÍSTICAS DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN, PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN TURÍSTICA	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 3 de 17
		Fecha: octubre 2023

I. ANTECEDENTES

Durante las últimas décadas el turismo ha sido una de las industrias con mayor crecimiento a nivel mundial. Según datos de la OMT, el turismo aporta un porcentaje al PIB mundial. Considerando este hecho, es necesario plantear la profesionalización de la industria como un eje diferenciador de cada destino. En el caso de Chile, generar una oferta acorde a la realidad de cada territorio es imperativo. La región de La Araucanía destaca su potencialidad en cuanto a su oferta turística, con atractivos de jerarquía internacional, destacando la presencia del pueblo mapuche, patrimonio ferroviario, la naturaleza originaria y una gran cantidad de recursos naturales que en su conjunto forman un destino de nivel internacional. Su capital, la ciudad de Temuco, es un lugar relevante de la región, ya que al estar ubicado en un punto neurálgico, se convierte en un imperdible para turistas y polo de distribución a las diferentes áreas turísticas de nuestra región.

Las Oficinas de Informaciones Turísticas (OIT), dependientes del Departamento de Información, Promoción y Difusión Turística de la Dirección de Turismo Patrimonio y Cultura de la Municipalidad de Temuco, tienen como objetivo brindar una atención de excelencia y calidad a través de una atención personalizada, que busca dar a conocer los atractivos y sitios de interés turísticos y culturales de la comuna, con la finalidad de mejorar y aumentar los días de pernoctación en el destino Temuco, enfocándose principalmente en la variada oferta y multiculturalidad existente en la comuna y La Araucanía.

Para lo anterior, la Dirección de Turismo, Patrimonio y Cultura de la Municipalidad de Temuco cuenta actualmente con dos Oficinas de Informaciones Turísticas, una en la plaza Aníbal Pinto y otra en el Centro Mercado Modelo. Estos son espacios de atención ciudadana en los cuales se puede obtener información de índole turístico comunal, regional y nacional, haciendo entrega de folletería como planos y rúters referentes a una zona geográfica en específico. Por otro lado, se otorga orientación y asesoría a turistas y excursionistas para salvaguardar la integridad de quienes visitan la ciudad y asegurar una excelente experiencia.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROTOCOLO DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIONES TURÍSTICAS DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN, PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN TURÍSTICA	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 4 de 17
		Fecha: octubre 2023

Las Oficinas de Informaciones son un punto de información para visitantes, turistas y público en general que solicita orientación e información traducida a material impreso como planos de Temuco, mapas ruterros, guías de servicios y otros.

El horario de atención de las Oficinas de Informaciones Turísticas es desde las 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, mientras que los días sábado el horario es de 09:00 a 14:00 horas. Ambas oficinas están ubicadas de manera estratégica en puntos con una alta afluencia de público, la primera está ubicada en la Plaza Aníbal Pinto, al llegar a las intersecciones de las calles Arturo Prat con Claro Solar y, la segunda, se encuentra posicionada en el Centro Mercado Modelo, ubicada en calle General Aldunate N° 365.

Toda la información en estas oficinas, debe ser entregada por profesionales idóneos con determinadas características y conocimientos específicos en el área.


II. DEFINICIONES

TURISTA: Visitante temporal que permanece más de 24 horas en un destino, saliendo de su zona de confort con cualquier finalidad, es decir, recreación, ocio, negocio etc.

EXCURSIONISTA: Visitante cuya permanencia en una zona, lugar o destino no supera las 24 horas.

ALOJAMIENTO TURÍSTICO: Estructura capacitada para ofrecer alojamiento a turistas en una zona geográfica en específico, permitiendo una pernoctación segura, cuidando la integridad física del o los visitantes. Generalmente estas estructuras deben contar con especificaciones generales dependiendo del tipo de alojamiento sea este hotel (HTL), hostel, hospedaje, entre otros.

ATRACTIVO TURÍSTICO: Elementos naturales, objetos culturales o hechos sociales, que mediante una adecuada y racionada actividad humana pueden ser utilizados como causa suficiente para motivar el desplazamiento turístico.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROTOCOLO DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIONES TURÍSTICAS DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN, PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN TURÍSTICA	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 5 de 17
		Fecha: octubre 2023

ATRATIVOS DE INTERÉS CULTURAL: Sitio o hecho que debido a su historia, geografía o sucesos históricos resaltan los aspectos culturales de determinada zona o destino, generando un interés cultural del visitante.

ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA: Áreas extensas de conservación ambiental de muy baja insidencia humana, en las que se procura salvaguardar y conservar ecosistemas unicos a nivel nacional, destacando la conservación de flora y fauna autóctona de zonas específicas. Siendo administradas por la Corporación Nacional Forestal (CONAF) encontrando dichas áreas silvestres protegidas catalogadas como monumentos naturales, reservas nacionales y parque nacionales.


CENTRO TERMAL: Espacio con estructuras adecuadas para el manejo de agua de termal a altas temperaturas, adaptadas con piscinas, sauna, tinajas entre otros para el disfrute seguro de turistas y excursionistas.

CENTRO SKI: Espacios capacitados con infraestructura para la realización de actividad de deporte blanco tales como esquí, snowboard o paseo en andariveles, generalmente estos espacios estan equipados con todo lo necesario para la correcta realizacion de actividades de nieve, asegurando una completa expleriencia a turistas y excursionistas.

MUSEOS: Un museo es un sitio público o privado con o sin fines de lucro que conserva y exhibe colecciones de interés histórico, científico, cultural y artístico, abiertos a la comunidad para fines de estudio y/o conocimiento.

PARQUE URBANO: Infraestructura urbana abierta a la comunidad cuyo objetivo es proporcionar beneficios a la sociedad y medio ambiente. Generalmente, suelen ser áreas de diversas extenciones donde predominan las áreas verdes y lugares de esparcimiento familiar.

INFORMADOR TURÍSTICO: Persona capacitada y con conocimiento en atención a público, encargada de asesorar a visitantes sobre servicios turísticos comunales y regionales, atractivos turísticos naturales, culturales e históricos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROTOCOLO DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIONES TURÍSTICAS DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN, PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN TURÍSTICA	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 6 de 17
		Fecha: octubre 2023

mediante la entrega de información y folletería relacionada a lo solicitado por el visitante.

PLANO TURÍSTICO: Presente dentro de la folletería turística de una Oficina de Informaciones Turísticas (OIT), muestra las calles de una ciudad y se enfocada en la ubicación de atractivos turísticos y servicios relacionados con la actividad turística local.

RUTERO: Folleto enfocado en los atractivos regionales de una determinada zona geográfica o región en la que se realiza principal énfasis a aquellos servicios o elementos que se relacionen de forma directa a la actividad turística regional.

MAPA : Representación gráfica de una zona geográfica en específico en la que se le agregan rótulos y simbología específica para interpretar e identificar los elementos naturales o artificiales de un área en específico. Su principal función es extraer la mayor información geográfica de un lugar.


AGENCIA DE VIAJE (AGT): Empresa privada ligada a la industria turística encargada de gestionar y coordinar viajes comunales, regionales, nacionales e internacionales de acuerdo a lo solicitado por el visitante, sumado a un valor monetario impuesto por la agencia de viajes.

PAX: Abreviatura internacional utilizada en la industria turística para referirse a la palabra "pasajero".

III. COMPETENCIAS DEL INFORMADOR

Un informador/a turístico/a es un profesional capacitado para orientar y entregar información relevante acerca de los atractivos turísticos de la ciudad, cualidades que posee un destino, características naturales y culturales de una zona, entre otros temas. Por eso, debe poseer determinadas competencias como:

-Amabilidad.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROTOCOLO DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIONES TURÍSTICAS DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN, PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN TURÍSTICA	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 7 de 17
		Fecha: octubre 2023

- Manejo de 2 idiomas (inglés como requisito fundamental).
- Aptitudes para trabajar en servicio al cliente.
- Buen trato, ya sea de manera presencial o vía telefónica.
- Buena memoria.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Organización.
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Respeto.
- Iniciativa.
- Conocimientos sobre la historia y cultura de los destinos turísticos.
- Destreza en la información.
- Disponibilidad de tiempo para trabajar en diferentes horarios y turnos.
- Entusiasta.
- Administración correcta del tiempo en cada parada o atractivo de las visitas.
- Habilidades comunicativas para transmitir correctamente la información.
- Persuasión.
- Credibilidad.
- Escucha activa.
- Buen lenguaje verbal y no verbal.
- Proactividad.

IV. 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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROTOCOLO DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIONES TURÍSTICAS DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN, PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN TURÍSTICA	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 8 de 17
		Fecha: octubre 2023

- 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.

Por su parte, a las Oficinas de Informaciones Turísticas, les corresponden las siguientes funciones:

- h) Atender a todas las consultas de turistas, visitantes y/o usuarios de manera presencial y mediante los canales digitales de la OIT.
- i) Mantener actualizado la base de datos de servicios del sector turístico para dar a conocer a los visitantes y/o turistas, dentro de las cuales como mínimo se deben incluir:
 - ✓ Servicios de alojamiento turístico
 - ✓ Servicios de alimentación
 - ✓ Servicios públicos
 - ✓ Atractivos de interés turístico
 - ✓ Atractivos de interés cultural
 - ✓ Comercio del sector céntrico de Temuco
 - ✓ Horarios y tarifas de áreas silvestres protegidas
 - ✓ Horarios y tarifas de centros termales
 - ✓ Horarios y tarifas de centros de ski
- j) Realizar un registro detallado de cada turista, visitante, usuario que se acerque a las dependencias de la OIT a realizar consultas.
- k) Hacer entrega del de material gráfico promocional de apoyo y orientación de las distintas ofertas de servicios e infraestructura turística existente en la comuna, así como el registro de dicho material el cual permita contabilizar de manera mensual y llevar un registro.
- l) Ofertar el servicio de City Tour municipal.
- m) Contabilizar el libro de registro de manera diaria y traspasar la información a planilla para la elaboración de estadística mensual.
- n) Realizar estadística de atención de registro diaria y mensual.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROTOCOLO DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIONES TURÍSTICAS DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN, PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN TURÍSTICA	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 9 de 17
		Fecha: octubre 2023

V. OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo de este manual es establecer un procedimiento para el correcto manejo de las Oficinas de Informaciones Turísticas, así como también crear una pauta que le permita a los/as informadores/as turísticos/as estandarizar un modelo de atención al público y mejorar el desempeño, orientando su gestión de manera organizada y entregando un servicio de calidad que cumpla con el objetivo de potenciar la oferta turística de la comuna y sus atractivos.

VI. OBJETIVO DEL PROCESO


El objetivo es velar por la correcta atención de público en las Oficinas de Informaciones Turísticas municipales, otorgando calidad del servicio a quienes acuden a dichos espacios en búsqueda de información para su viaje o estadía en la ciudad.

VII. ALCANCE DEL MANUAL

Este manual de procedimiento involucra principalmente a los funcionarios que desempeñan labores en las dependencias de la Oficinas de Informaciones Turísticas, enfocándose principalmente en el informador turístico, pero también en todo el público que acude a buscar información relevante para su visita en la ciudad.

VIII. 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 encargada de las Oficinas de Informaciones Turísticas de la plaza Aníbal Pinto y oficina Centro Mercado Modelo. La revisión de este manual de procedimiento se realizará una vez al año para considerar su modificación si es que se requiere.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROTOCOLO DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIONES TURÍSTICAS DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN, PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN TURÍSTICA	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 10 de 17
		Fecha: octubre 2023

IX. REFERENCIA NORMATIVA

El decreto Alcaldicio N° 4865 de fecha 26 de diciembre de 2022, que aprueba las modificaciones del Plan de Desarrollo Comunal considerando las matrices de planificación, para el año 2023.

El presupuesto de Gastos del municipio y sus actividades, para el año 2023, aprobado por Decreto Alcaldicio N°4820 de fecha 21 de diciembre del año 2022.


X. ATENCION AL CLIENTE Y CANALES INFORMATIVOS

Este manual está dirigido a todos los informadores turísticos, con el fin de establecer directrices generales comprometidas con el servicio y la buena atención al cliente, teniendo en cuenta que el informador estará encargado de entregar la información de manera objetiva. Para ello se deben considerar como mínimo los siguientes aspectos.

- ✓ Saludar de manera educada.
- ✓ Presentación personal institucional.
- ✓ Dominar idiomas (inglés como requisito).
- ✓ Analizar y comprender las necesidades del turista.
- ✓ Utilizar un lenguaje formal y claro.
- ✓ Dar a conocer al turista sitios de interés turístico y/o patrimonial de la ciudad dependiendo sus preferencias.
- ✓ Manejar información veráz y actualizada en torno al contexto turístico.
- ✓ Disposición para atención de público y orientación general.

Por otra parte, el informador turístico debe estar capacitado para ejercer funciones básicas dentro de su oficina. Con respecto a las labores que debe desarrollar dentro de las Oficinas de Informaciones Turísticas, se encuentran:

- ✓ Atender a los visitantes y ofrecer información relevante acerca de la zona.
- ✓ Canalizar dudas y consultas por todos los medios posibles (presenciales y digitales).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROTOCOLO DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIONES TURÍSTICAS DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN, PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN TURÍSTICA	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 11 de 17
		Fecha: octubre 2023

- ✓ Recopilar la información a través del registro diario de visitantes y planillas excel que permitan cuantificar de manera rápida y ordenada los datos.
- ✓ Realizar promoción de Destino Temuco.
- ✓ Difusión de actividades propias de la comuna como eventos y talleres destinados a la comunidad y visitantes.
- ✓ Realizar informes de experiencias de los recorridos o visitas guiadas realizadas.

Considerando la atención a público como un eje diferenciador de la experiencia turística se deben tener en cuenta las nuevas tendencias del turismo y los nuevos canales de atención que se han desarrollado a partir del uso de las Tecnologías de la Información. Para ello se definirán dos métodos de atención dentro de las dependencias de la OIT: Atención presencial y Atención a través de Canales Digitales.


XI. DOCUMENTACIÓN

Para la realización de este proceso, se establece como documentación necesaria el “Libro de Registros” con los datos de cada persona que ingresa a las OIT, el “Registro de Atención” solicitado por Sernatur Araucanía de manera mensual y las encuestas de los turistas y comunidad en general.

XII. PRODUCTOS - LIBRO DE REGISTRO ATENCION OIT

Una vez finalizada la atención, el informador debe completar el libro de registro con los datos obtenidos de la persona atendida. Como mínimo, se debe detallar la siguiente información:

- ✓ **Cantidad de Pax:** La abreviación pax corresponde a la cantidad de turistas, pasajeros, visitantes, etc. Se debe siempre consultar si la persona se encuentra en un grupo o si viaja sola, ya que de eso depende para que cantidad de personas se esta proporcionando la información.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROTOCOLO DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIONES TURÍSTICAS DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN, PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN TURÍSTICA	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 13 de 17
		Fecha: octubre 2023


XIII. USUARIOS

A través de este proceso se beneficia toda la comuna de Temuco y también los turistas nacionales y extranjeros que visitan la ciudad. De igual forma, se benefician los profesioles de la OIT, ya que este manual entrega los lineamientos para que puedan desarrollar su trabajo de mejor forma.

XIV. DESCRIPCIONES DE LOS PROCESOS

A) USUARIO/A PRESENCIAL

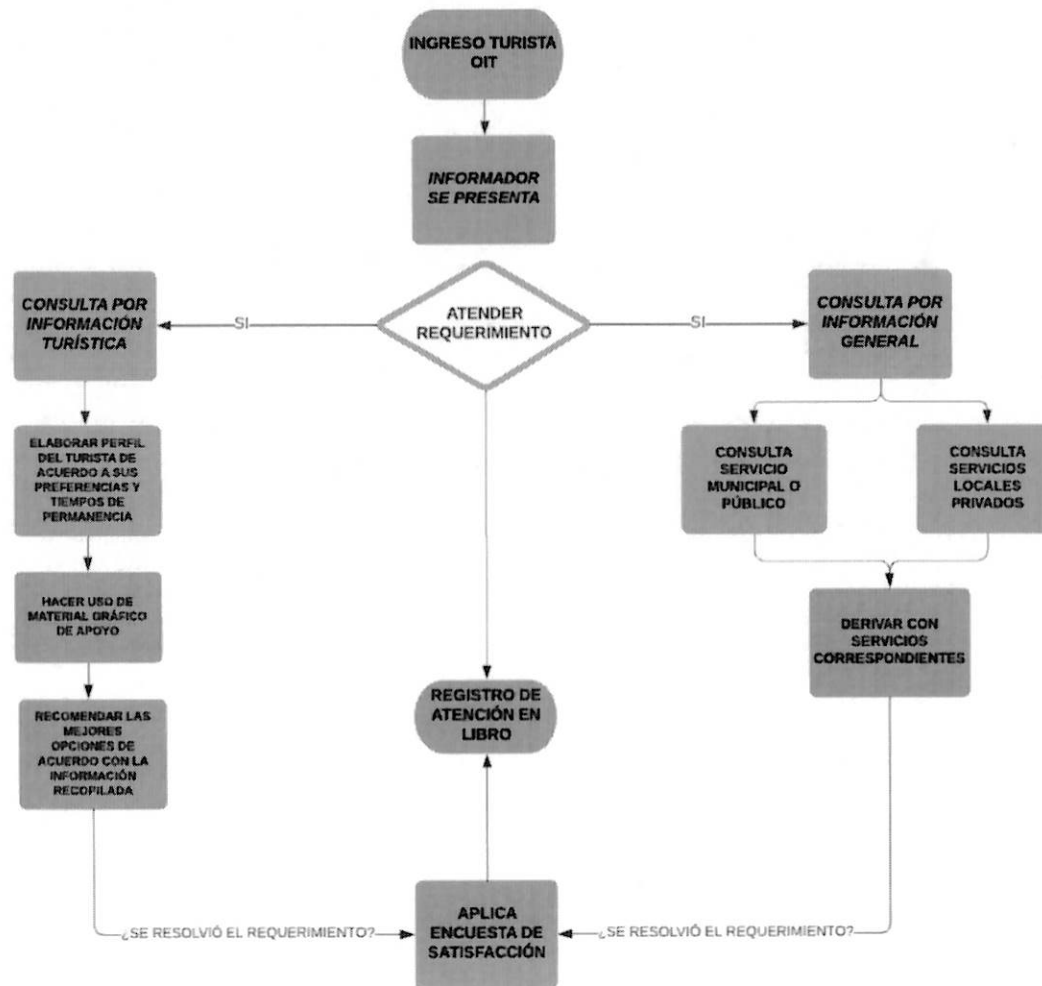
RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Informador/a turístico OIT	1	Presentarse y dar la bienvenida a quien ingresa a la OIT.	
Informador/a turístico OIT	2	Atender el requerimiento de las personas que ingresan a las OIT.	
Usuario/a	3	Consulta por información turística o por información general.	
Informador/a turístico OIT	4	En el caso de consultar por información turística se elabora el perfil del turista y se le entrega material impreso de la ciudad y recomendaciones de los servicios, además de invitar a seguir las redes sociales de la Dirección de Turismo, Patrimonio y Cultura y visitar página web www.destinotemuco.cl En el caso de consultas por información general, se deriva al servicio correspondiente.	Libro de Registros
Informador/a turístico OIT	5	Se le invita al usuario/a responder encuesta (turista o encuesta para la comunidad general).	Encuestas (digitales)
Usuarios/as	6	Usuarios se retiran de la OIT con información relevante para su estadía en la ciudad u orientaciones requeridas.	
Informador/a turístico OIT	7	Se ingresan los datos al Registro de Atención de Sernatur.	Registro de Atención

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROTOCOLO DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIONES TURÍSTICAS DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN, PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN TURÍSTICA	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 14 de 17
		Fecha: octubre 2023

B) USUARIO/A CANAL DIGITAL

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Informador/a turístico OIT	1	Presentarse y atender requerimiento, que puede ser a través de correo electrónico, llamada telefónica o WhatsApp.	
Informador/a turístico OIT	2	Si la consulta corresponde a la OIT se verifica y se clasifica de acuerdo a consulta general, registro de City Tour o servicios turísticos locales. Además, se invita a la persona a seguir las redes sociales de la Dirección de Turismo, Patrimonio y Cultura y visitar página web www.destinotemuco.cl	Libro de Registros
Informador/a turístico OIT	3	Si la consulta no corresponde a la OIT se deriva al área municipal correspondiente.	
Informador/a turístico OIT	4	Se contabiliza la atención para la estadística mensual.	Registro de Atención

XV. DIAGRAMA DE ATENCIÓN A USUARIO/A PRESENCIAL



XVI. DIAGRAMA DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE CANALES DIGITALES

