

DECRETO: 3373 /

ANTERIOR:

TEMUCO, 21 AGO. 2024

### VISTOS

1. El Reglamento Interno Municipal Nro. 6 de fecha 20 de diciembre de 2023, que actualiza y otorga el adecuado respaldo jurídico administrativo a la definición de la estructura de la Municipalidad y a la asignación de funciones a las respectivas unidades y con el fin de procurar, sus efectivo y coordinado ejercicio y sus modificaciones posteriores.

2. El Decreto Alcaldicio N° 2.282 de fecha 25 de noviembre de 2020.

2.- Las facultades que confiere la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones posteriores.

### CONSIDERANDO

1. Que, la Municipalidad de Temuco, en su afán de mejorar permanentemente su gestión interna con el propósito de optimizar la entrega y calidad de los servicios entregados a la comunidad.

2. Que se hace necesaria la actualización del Manual de Procesos Boletería del Museo Nacional Ferroviario, para contribuir al mejoramiento de los procesos internos institucionales.

**DECRETO**

1. Apruébese el Manual de Procesos "**Boletería Museo nacional Ferroviario Pablo Neruda**" del Departamento de Patrimonio, cuyo contenido se estampa en documento adjunto y que forma parte integrante del presente decreto.

2. Déjese establecido que este manual de procesos reemplaza en su totalidad al manual anterior aprobado con Decreto Alcaldicio N° 2.282 de fecha 25 de noviembre de 2020.

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE,**



**JUAN ARANEDA NAVARRO**  
**SECRETARIO MUNICIPAL**



**ROBERTO NEIRA ABURTO**  
**ALCALDE**

**LGR/PIB/MCB/gefm**

Distribución

Oficina de partes  
Dirección de Turismo Patrimonio y Cultura  
Depto: de Patrimonio y Cultura  
Depto. de Acreditación de Calidad y PMG.






# MANUAL DE PROCESOS

## "BOLETERÍA MUSEO NACIONAL FERROVIARIO PABLO NERUDA"

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gladys Fernández M. Rocío Sanhueza B.	Oriana Castro	Marcela Contreras B.



	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PAGINA</b>
I	ANTECEDENTES	3
II	FUNCIONES DE LA UNIDAD	3
III	OBJETIVO DEL MANUAL	4
IV	OBJETIVO DEL PROCESO	4
V	ALCANCE DEL MANUAL	4
VI	CONTROL DEL MANUAL	4
VII	REFERENCIA NORMATIVA	4
VIII	DOCUMENTACIÓN	5
IX	PRODUCTOS	5
X	USUARIOS	5
XI	PROVEEDORES	5
XII	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	6-14
XIII	DIAGRAMA	15
XIV	ANEXOS Y FORMULARIOS	16-19

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>"BOLETERÍA MUSEO NACIONAL FERROVIARIO PABLO NERUDA"</b> <b>DEPARTAMENTO DE PATRIMONIO</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 3 de 19
		Fecha: Junio 2024

## I. ANTECEDENTES


El Museo Nacional Ferroviario Pablo Neruda tiene como misión Fortalecer la actividad cultural y turística en la ciudad de Temuco y la región de la Araucanía a través del rescate del patrimonio ferroviario y su historia, uno de los principales departamentos es Casa de Máquinas del Museo, el cual consta con una sala auditorio, vagones en exhibición y boletería que tiene como función la recaudación de fondos e ingresos de valores del museo. Cabe señalar que el presente manual permitirá ser un instrumento que ayude y de apoyo a la administración del museo para el conocimiento colectivo de las tareas realizadas en boletería.

### I.1. DEFINICIONES

- **Ticket:** Cada categoría cuenta con un valor distinto.
- **Categoría:** El término se refiere a los distintos valores que puede tomar un Ticket (voucher o boleta), estas categorías son: Adultos, Estudiantes, Delegaciones, Niños y tercera edad.
- **Voucher para las ventas Débito:** La máquina le entrega copia del voucher (boleta)
- **Boleta pago en efectivo:** Se ingresan los datos en un programa implementado por el Dpto. de Contabilidad bl.boxdte.cl para generar la boleta con numeración correlativa.
- **Encargado de Boletería:** Funcionario municipal a cargo de la atención de público y resguardo de valores por ventas de productos.
- **Personal de administración:** Encargado de rendir cuenta de los ingresos de boletería a encargada del museo ferroviario, tesorería y contabilidad vía correo electrónico.

## II. FUNCIONES DE LA UNIDAD de acuerdo con lo establecido en el Reglamento N°006 de fecha 20.12.2023

- Promover el desarrollo de actividades y programas tendientes a difundir el patrimonio material e inmaterial de la comuna
- Cautelar la mantención y preservación del patrimonio cultural de administración municipal.
- Administrar, mantener y habilitar el museo y galerías de arte de propiedad de la municipalidad, a fin de generar las condiciones adecuadas para el acceso de la comunidad local y los visitantes.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>"BOLETERÍA MUSEO NACIONAL FERROVIARIO PABLO NERUDA"</b> <b>DEPARTAMENTO DE PATRIMONIO</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 4 de 19
		Fecha: junio 2024

- Resguardar, preservar y conservar el patrimonio arquitectónico y ferroviario administrado por el municipio.
- Incentivar la puesta en valor del Museo Ferroviario Pablo Neruda, como sitio histórico y patrimonial.

### **III. OBJETIVO DEL MANUAL**

El presente manual tiene por objeto Contar con un instrumento que permita dar apoyo administrativo para inducir al personal en las actividades que se desarrollan en boletería de la Casa de Máquinas del Museo Ferroviario.

### **IV. OBJETIVO DEL PROCESO**

Ordenar de manera simple paso a paso el proceso de atención en la Boletería de Casa de Máquinas de la Unidad Museo Ferroviario.

### **V. ALCANCE DEL MANUAL**

El presente manual, está pensado para ser aplicado por el personal municipal, que recibe público en la Boletería de Casa de Máquinas de la Unidad Museo Ferroviario, relacionado directamente con la comunidad a través de la atención del visitante.

Proceso que se compone de los siguientes productos: Venta de entradas, visita guiada al interior, venta de Souvenir, venta pasajes "Tren de la Araucanía", cierre de caja diaria, recaudación de ingresos.


### **VI. CONTROL DEL MANUAL**

Jefatura de la Unidad Museo Ferroviario, dependiente del Departamento de Patrimonio.

Periodo de vigencia indefinido, con una revisión cada 2 años.

### **VII. REFERENCIA NORMATIVA**

- Ley Orgánica Municipal N° 18.695 del 26/07/2006 y sus modificaciones.
- Ley 20.285 de transparencia de la función pública y de acceso a la información de la Administración de Estado.
- Reglamento interno de la Municipalidad de Temuco.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>"BOLETERÍA MUSEO NACIONAL FERROVIARIO PABLO NERUDA"</b> <b>DEPARTAMENTO DE PATRIMONIO</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 5 de 19
		Fecha: junio 2024

## VIII. DOCUMENTACIÓN

- Formularios de Estado Consolidado, para registrar ingresos
- Formulario programa contable para registro boletas en efectivo
- Correos electrónicos dirigidos a Encargado Museo Ferroviario, Dpto. Rentas y Patentes, Tesorería Municipal
- Detalle efectivo dirigido a Recaudadora Prosegur

## IX. PRODUCTOS

Visita guiada – artículos souvenir – viaje en tren

## X. USUARIOS

Los usuarios que se benefician de este proceso a nivel interno son los funcionarios administrativos de Boletería y los Guías que prestan servicio de atención de público en el Museo Ferroviario de Temuco.

A nivel externo los usuarios beneficiados son los visitantes al Museo Ferroviario de Temuco, los que pueden acceder al museo de sitio, adquirir artículos de souvenir o viajar en el Tren de la Araucanía.

## XI. PROVEEDORES


**Proveedor artículos souvenir:** Se licita por mercado público la adquisición de artículos souvenir, según especificaciones determinadas por la Unidad Museo Ferroviario.

**Proveedor Impresiones:** Se licita la impresión de pasajes y folletos para los viajes del Tren de la Araucanía

**Empresa recaudadora:** Actualmente el servicio de recaudación de ingresos presencial en la Boletería del Museo Ferroviario la realiza la empresa Prosegur, en coordinación con tesorería Municipal.

**Dpto. de Rentas y Patentes:** Genera el número de giro para ingresar los valores en tesorería municipal.

**Dpto. tesorería municipal:** Recepciona los estados consolidados y genera el ingreso correspondiente de los valores informados.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>"BOLETERÍA MUSEO NACIONAL FERROVIARIO PABLO NERUDA"</b> <b>DEPARTAMENTO DE PATRIMONIO</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 6 de 19
		Fecha: junio 2024

## XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 1.1. Subproceso: Venta de Tickets

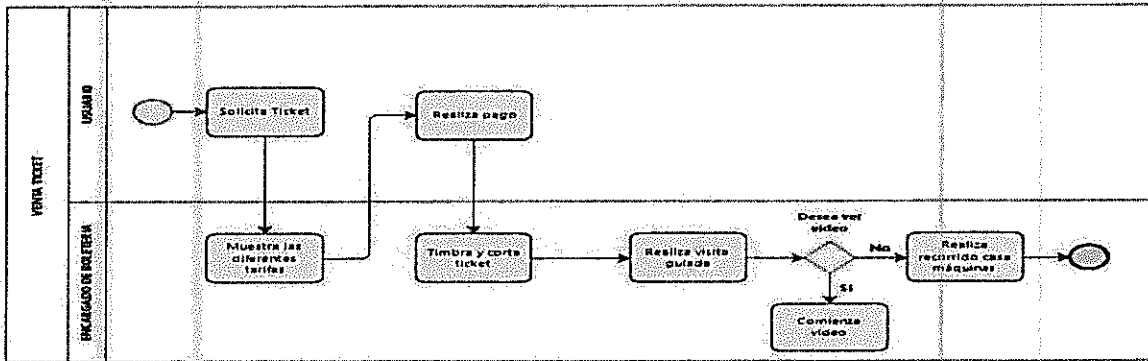
El proceso de venta de tickets tiene como objetivo aumentar la actividad cultural y turística a través de la venta de ticket para visitar Casa de máquinas, Este ticket da el derecho a una visita guiada por un guía turístico explicando una breve descripción de todos los vagones que tiene Casa de máquinas y cuál es la relevancia de cada uno.

#### Descripción Narrativa

RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Encargado de Boletería	1	Recepción al visitante en boletería Casa de Máquinas	
Usuario	2	Solicita ticket de entrada para visitar sector Casa de Máquinas	
Encargado de Boletería	3	Muestra distintas tarifas según categorías: Adulto, delegaciones, estudiantes, niños y adulto mayor	
Usuario	4	Realiza el pago del ticket con efectivo o con tarjeta crédito o débito	
Encargado de Boletería	5	Se corta el voucher en caso de pago con tarjetas o la boleta electrónica en caso de pago en efectivo y se timbra una vez finalizada la venta	Voucher o boleta electrónica
Encargado de boletería	6	Realiza visita guiada uno de los encargados de boletería	
Encargado de Boletería	7	Consulta al usuario si desea ver el video introductorio	
Encargado de Boletería	8	Da inicio al video introductorio de la visita guiada. Son 2 videos que se pueden presentar "Vida dl Poeta Pablo Neruda" y "Resumen de la remodelación del museo nacional ferroviario"	
Encargado de Boletería	9	Se realiza el recorrido por Casa de máquinas mostrando los vagones en exhibición y explicando un breve resumen de su historia	



### Diagrama de Flujo



## 1.2. Subproceso: Venta de Souvenir

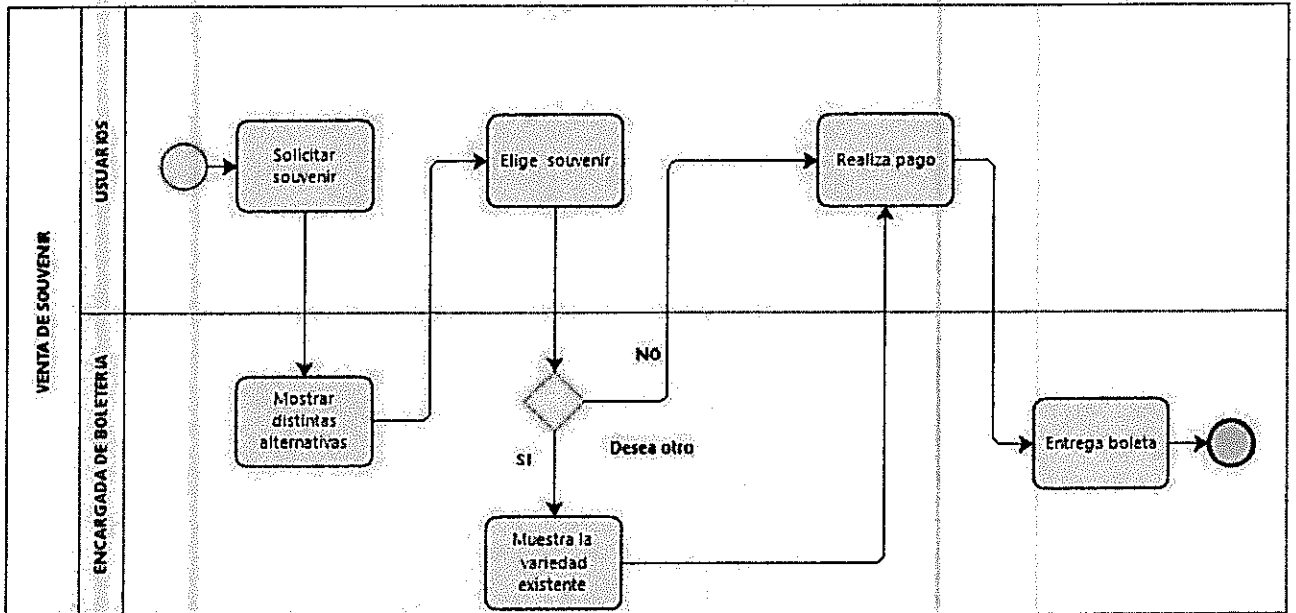
El objetivo de este subproceso es la recaudación de fondos a través de las ventas afectas y artículos de souvenir disponibles en el museo, luego de la visita guiada los usuarios pueden pedir en boletería los souvenir que desean y cancelar en el mismo lugar.

### A. Descripción Narrativa

RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Usuario	1	Llega a boletería luego de la visita guiada solicitando la compra de souvenir.	
Encargado de Boletería	2	Se muestran las distintas alternativas con los valores correspondientes a cada uno	
Usuario	3	El usuario elige el souvenir que desea comprar	
Encargado de Boletería	4	Se entrega el souvenir elegido por el usuario y se realiza la pregunta de si desea algo más	
Usuario	5	Una vez que el usuario ha seleccionado el (los) souvenir realiza el pago total.	
Encargado de Boletería	6	Se hace entrega de boleta o voucher con el total comprado.	Voucher o boleta electrónica



### Diagrama de Flujo





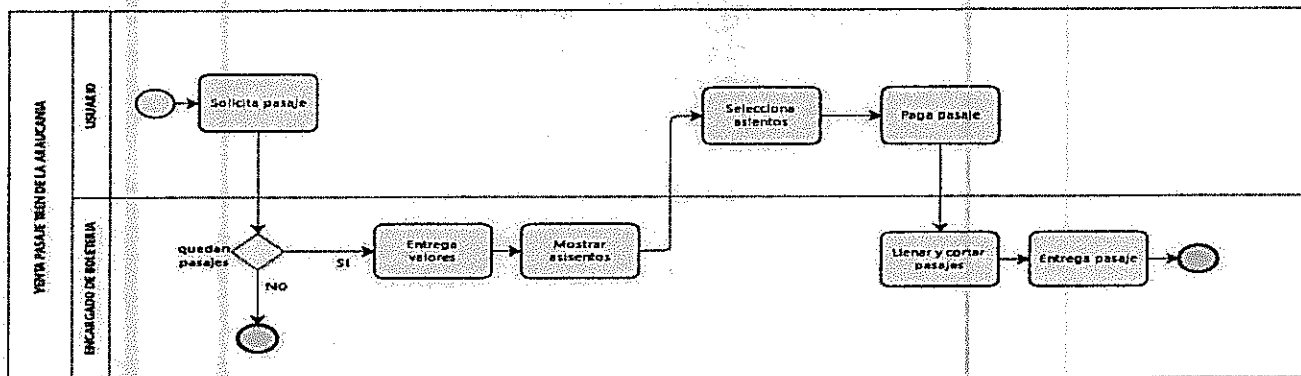
### 1.3. Subproceso: Venta pasajes "Tren de la Araucanía"

Este subproceso consiste en la venta de pasajes para el "Tren de la Araucanía" el cual es utilizado algunas veces al año haciendo un recorrido de Temuco-Victoria ida y vuelta demorando alrededor de 7 hrs. Cuenta con una locomotora a vapor, tres coches de pasajeros y un coche comedor. Los pasajes se venden con un poco más de un mes de anticipación.

#### A. Descripción Narrativa

RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Usuario	1	El usuario llega a boletería para solicitar un pasaje para el "Tren de la Araucanía"	
Encargado de Boletería	2	Se revisa en la plantilla si quedan pasajes disponibles, la venta es solamente presencial	
Encargado de Boletería	3	Se informa las tarifas, el tren de la Araucanía cuenta con dos tarifas distintas: Adultos \$6.000, niños y adulto mayor \$4.000.	
Encargado de Boletería	4	Se muestra la plantilla de asientos para saber cuáles se encuentran disponibles	
Usuario	5	Cuando el usuario selecciona los asientos debe entregar el nombre, correo electrónico y número de teléfono de la persona que ocupara el asiento	
Usuario	6	Una vez seleccionados los asientos se debe pagar el total de pasajes que llevara el usuario.	
Encargado de Boletería	7	El pasaje debe ser llenado con la fecha del viaje, nombre del coche con número, el lado correspondiente al asiento (ventana o pasillo) y su respectivo número	
Encargado de Boletería	8	Una vez completa toda la información se debe cortar el pasaje	Voucher o boleta electrónica
Encargado de Boletería	9	Se hace entrega al usuario del pasaje y dístico con la información del día de viaje	Tickets y dístico

## Diagrama de Flujo



### 1.4. Subproceso: Cierre de Caja Diaria

El cierre de caja diaria consiste en dar rendiciones de todos los ingresos asociados a boletería dentro del día, estos son venta de tickets, souvenir y pasajes para el "Tren de la Araucanía" Actualmente se lleva un registro en Excel y cuaderno de trabajo de las actividades realizadas por separado que luego son traspasadas a los estados consolidados correspondientes que deben llenarse de forma diaria por el personal de administración. El proceso que se presenta en el diagrama de flujo a continuación debe ser realizado individualmente para los tickets, souvenir y para "tren de la Araucanía".

#### A. Descripción Narrativa

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Encargado de Boletería	1	Ingresar al Excel de trabajo el primer número de ticket vendido en el día actual.	
Encargado de Boletería	2	Ingresar al Excel de trabajo el último número de ticket vendido en el día actual.	
Encargado de Boletería	3	¿Realizar la resta de los valores anteriores para obtener la cantidad total de tickets vendidos durante el día, comprobar en la calculadora si el Excel de trabajo es correcto.	
Encargado de Boletería	4	Se debe multiplicar el valor del ticket correspondiente con la cantidad de ticket del mismo tipo vendidos para saber el valor total de ganancias del día por categorías.	
Encargado de Boletería	5	Si aún faltan categorías se deben realizar los cálculos anteriores para así terminar el registro de cierre de caja diario, si no faltan se debe seguir con la actividad siguiente "Contar efectivo".	



Encargado de Boletería	6	Contar el dinero en efectivo de caja para ver si concuerda con el valor calculado en Excel.	
Encargado de Boletería	7	Es igual el valor? Verificar si el valor es igual al calculado en Excel, se procede a ingresar todos los valores al cuaderno de registros diarios. Si no se debe cuadrar caja y su respectivo número	cuaderno
Encargado de Boletería	8	Cuadrar caja, esta actividad se realiza si los valores de la caja no cuadran con los valores del Excel, se debe agregar el dinero faltante para que la caja quede con el mismo valor del Excel en caso de que sobre dinero este debe ser contabilizado y entregado en tesorería municipal.	Estado Consolidado
Encargado de Boletería	9	Una vez realizadas todas las actividades anteriores se deben ingresar los mismos valores al cuaderno de registros, este servirá de respaldo.	cuaderno
Personal de Administración	10	Se envía un correo electrónico con el detalle minucioso (informe de trabajo diario) de todas las actividades anteriores al jefe de administración del museo nacional ferroviario para tener un respaldo de lo realizado durante el día y la ganancia obtenida.	mail
Personal de Administración	11	Se realiza un desglose de dinero para saber la cantidad exacta de billetes de \$20.000, \$10.000, \$5.000, etc	
Personal de Administración	12	Ingresar todos los valores anteriores al estado consolidada caja: Museo nacional ferroviario, para generar la recaudación de los ingresos.	Estado Consolidado completo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
"BOLETERÍA MUSEO NACIONAL FERROVIARIO PABLO NERUDA"  
DEPARTAMENTO DE PATRIMONIO

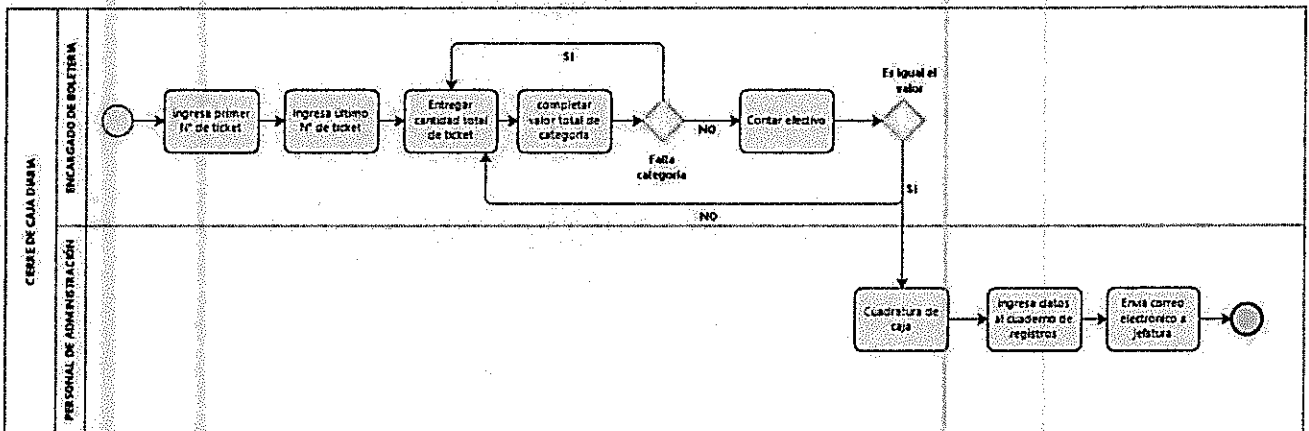
Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 12 de 19

Fecha: junio 2024

### Diagrama de Flujo





### 1.5. Subproceso: Recaudación de ingresos

El objetivo de este proceso es rendir cuenta a Tesorería de la Municipalidad de Temuco sobre todos los ingresos que percibe el Museo Nacional Ferroviario Pablo Neruda, este proceso se debe realizar dos veces a la semana los días martes (con los estados consolidados de los días viernes, sábado y domingo) y viernes (con los estados consolidados de los días martes, miércoles y jueves).

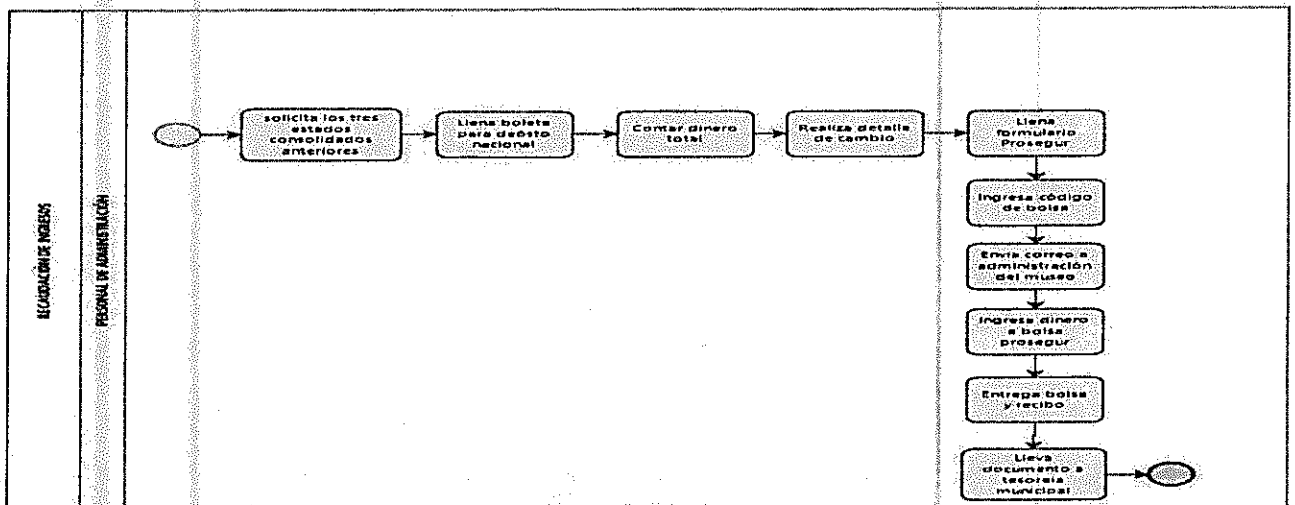
#### A. Descripción Narrativa

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Personal de Administración	1	Se deben tener los estados consolidados de los tres días anteriores completos para mayor claridad.	Estado consolidado
Personal de Administración	2	Se debe completar papeleta depósito bancario para depósito en moneda nacional, con los datos correspondientes (Cta. Corriente municipalidad, otros) y realizar un desglose de dinero para cada estado consolidado.	Papeleta depósito bancario
Personal de Administración	3	Realizar la suma de los estados consolidados anteriores para obtener la cantidad total de tickets vendidos por categoría, comprobar en la caja si el valor concuerda.	Estado consolidado
Personal de Administración	4	Realizar detalle del cambio, Se realiza el desglose del dinero (¿Cuántos billetes y monedas hay de cada tipo?).	
Personal de Administración	5	Completar formulario Prosegur Se realiza el detalle de cambio de dinero de la actividad anterior, se debe timbrar y firmar.	Formulario Prosegur
Personal de Administración	6	Ingresar código de barra y amarrar bolsa. Cada bolsa y amarra tiene un código específico que debe ser ingresado en el formulario si este código no concuerda no será aceptado	
Personal de Administración	7	Se envía un correo a la administración del museo con el número total de entradas vendidas por categorías, con el código de tickets, y el total del giro para esos tres días.	mail
Personal de Administración	8	Se ingresa el dinero a la bolsa y está debe ser sellada de forma adecuada para que no sea rechazada. Para sellar la bolsa de deben doblar las dos esquinas hacia el exterior y se ingresa la amarra en forma de zigzag y luego es sellada.	



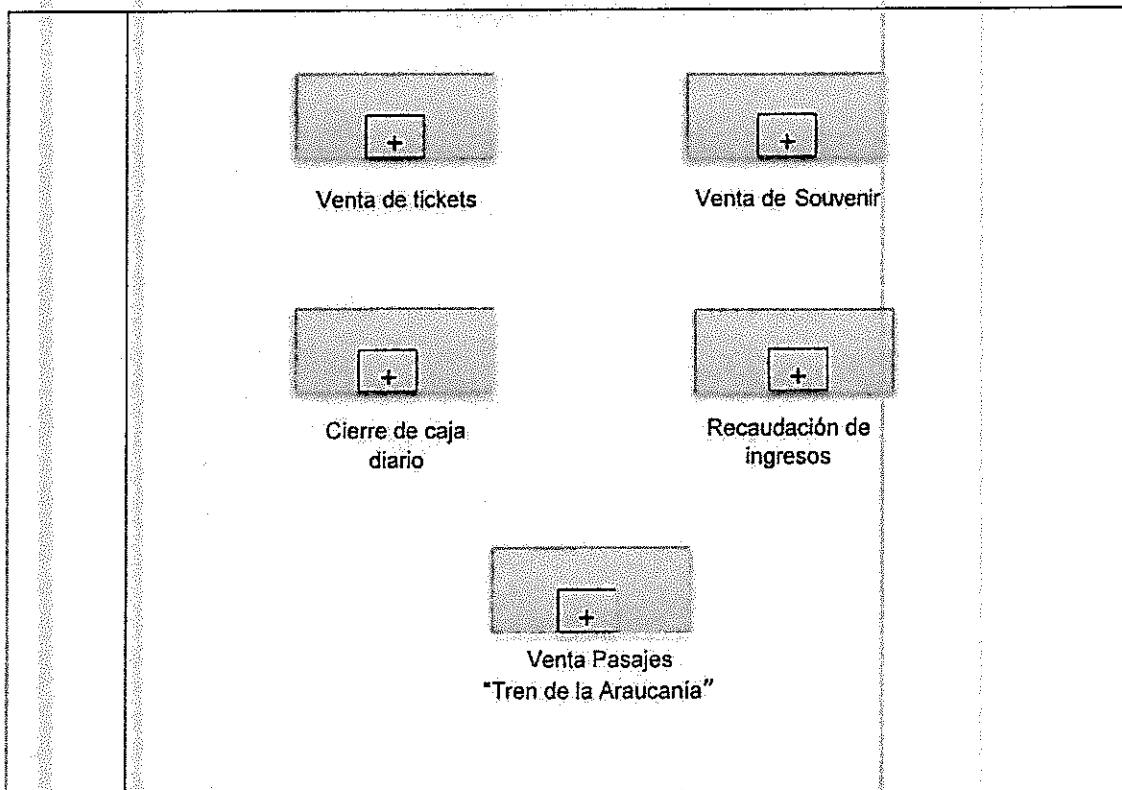
Personal de Administración	9	Identificar al personal de Prosegur. Para hacer entrega de la bolsa de dinero al personal de Prosegur se debe pedir el nombre y código que tiene y revisar en el folleto que fue entregado a boletería por Prosegur.	
Personal de Administración	10	Se encuentra en el folleto? Si el nombre y código concuerdan con el descrito en el folleto se procede a la siguiente actividad, de lo contrario no se realiza la acción de entregar bolsa.	Formulario Prosegur
Personal de Administración	11	Se entrega la bolsa con el dinero y el recibo que fue llenado anteriormente.	Formulario Prosegur


### Diagrama de Flujo





**XIII. DIAGRAMA**



 <b>MUNICIPALIDAD DE TEMUCO</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>"BOLETERÍA MUSEO NACIONAL FERROVIARIO PABLO NERUDA"</b> <b>DEPARTAMENTO DE PATRIMONIO</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 16 de 19
		Fecha: Junio 2024

#### XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS

Se anexan los siguientes formularios utilizados cada uno de los procesos.



Municipalidad Temuco  
Tesorería Municipal

N° \_\_\_\_\_

#### ESTADO CONSOLIDADO CAJA: MUSEO NACIONAL FERROVIARIO PABLO NERUDA

VENTAS AFECTAS- ARTICULOS SOUVENIR

PERIODO RECAUDACION:

<b>BOLETA ELECTRONICA</b>				
Fecha	N° Desde	N° Hasta	Cantidad	Total

#### Detalle Recaudado

\$ 20.000	
\$ 10.000	
\$ 5.000	
\$ 2.000	
\$ 1.000	
\$ 500	
\$ 100	
\$ 50	
\$ 10	
Efectivo	
Documentos	
Total	

V° B° Tesorería


Distribución

\*Museo Ferroviario

\*Tesorería

Nombre-Firma-  
Timbre

\_\_\_\_\_

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>"BOLETERÍA MUSEO NACIONAL FERROVIARIO PABLO NERUDA"</b> <b>DEPARTAMENTO DE PATRIMONIO</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 17 de 19
		Fecha: junio 2024



Municipalidad de  
Temuco  
Tesorería Municipal

N° \_\_\_\_\_

**ESTADO CONSOLIDADO CAJA: MUSEO NACIONAL FERROVIARIO PABLO NERUDA**

VENTAS AFECTAS- ARTICULOS SOUVENIR

PERIODO RECAUDACION: \_\_\_\_\_

<b>VOUCHER DEBITO</b>				
Fecha	N° Desde	N° Hasta	Cantidad	Total

Detalle Recaudado

	\$ 20.000	
	\$ 10.000	
	\$ 5.000	
	\$ 2.000	
	\$ 1.000	
	\$ 500	
	\$ 100	
	\$ 50	
	\$ 10	
Efectivo		
Documentos		
Total		

V° B° Tesorería

Nombre-Firma-Timbre

Distribución

\*Museo Ferroviario

\*Tesorería \_\_\_\_\_


**ESTADO DIARIO CONSOLIDADO DE VENTAS - MUSEO FERROVIARIO**

Informe al Día: Boletas afectas y voucher corresponden a productos tienda souvenir semana del martes \_\_\_ al domingo \_\_\_ de diciembre del \_\_\_

Día	Boletas Emitidas						Transacciones Transbank						Cant. Entradas	Cant. Entradas	Total Ventas
	Desde N°	Hasta N°	Cantidad	Monto	Nulas	N. de Crédito	Desde N°	Hasta N°	Cantidad	Monto	Nulas	N. de Crédito			
	0	0	0	0	0	0	149	153	5	23.000	0	0			23.000
	0	0	0	0	0	0	154	154	1	6.000	0	0			6.000
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
<b>Total</b>					0					29.000					529.000

Nombre y Firma  
Funcionario Responsable

Fecha Emisión: \_\_\_\_\_

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>"BOLETERÍA MUSEO NACIONAL FERROVIARIO PABLO NERUDA"</b> <b>DEPARTAMENTO DE PATRIMONIO</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 19 de 19
		Fecha: junio 2024



Municipalidad de  
Temuco  
Tesorería Municipal

N° \_\_\_\_\_

**ESTADO CONSOLIDADO CAJA: MUSEO NACIONAL FERROVIARIO PABLO NERUDA**  
**VENTAS EXENTAS- PASAJES TREN ARAUCANIA**

PERIODO RECAUDACION \_\_\_\_\_

FECHA VIAJE: \_\_\_\_\_

VOUCHER DEBITO				
Fecha	N° Desde	N° Hasta	Cantidad	Total

Detalle Recaudado

\$ 20.000	
\$ 10.000	
\$ 5.000	
\$ 2.000	
\$ 1.000	
\$ 500	
\$ 100	
\$ 50	
\$ 10	
Efectivo	
Documentos	
Total	

V° B° Tesorería  
Distribución

n

\*Museo Ferroviario

\*Tesorería

Nombre-Firma-  
Timbre