

DECRETO N° **3543**

TEMUCO, **28 AGO. 2024**

**VISTOS:**

- 1.- El Reglamento Interno N° 006 de fecha 20.12.2023, 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 de guiados patrimoniales en la ciudad de Temuco" 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:

NOMBRE DEL MANUAL	"INSCRIPCIÓN DE GUIADOS PATRIMONIALES EN LA CIUDAD DE TEMUCO"
OBJETIVO DEL MANUAL	Establecer un procedimiento para solicitar los servicios de guiados para los recorridos antes mencionados, tales como: guiado patrimonial por el Cementerio General, recorrido arquitectónico por las Iglesias de la comuna



MUNICIPALIDAD DE  
**TEMUCO**

	"Descubriendo los templos de Temuco" y Encuentro de Nobeles. Estos servicios, estarán disponibles tanto para turistas como para público general que lo solicite y contar con un manual de procesos permitirá la organización y planificación de los servicios, 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 a toda la comunidad de Temuco, además de turistas internacionales y delegaciones que solicitan los servicios, además de las guías de turismo de las Oficinas de Información Turística, 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 9 hojas.

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE**

  
**JUAN ARANEDA NAVARRO**  
 SECRETARIO MUNICIPAL


  
**ROBERTO NEIRA ABURTO**  
 ALCALDE

  
 LGR/LVT  
 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 de Temuco  
 V&B  
 D. Asesoría Jurídica



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INSCRIPCIÓN DE GUIADOS PATRIMONIALES EN LA CIUDAD DE TEMUCO DEPARTAMENTO DE TURISMO</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 1 de 9
		Fecha: Agosto 2024

# MANUAL DE PROCESOS

## “INSCRIPCIÓN DE GUIADOS PATRIMONIALES EN LA CIUDAD DE TEMUCO”

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Leslie Vásquez Troncoso Encargada Depto. de Turismo Fabiola Herrera Quezada Encargada Oficinas de Información Turística	Oriana Castro Dubrenil Encargada de Depto. de Calidad y Control de Gestión	Loreto Gaete Rengifo Directora de Turismo, Patrimonio y Cultura



	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PAGINA</b>
I	ANTECEDENTES	3
II	FUNCIONES DE LA UNIDAD	5
III	OBJETIVO DEL MANUAL	6
IV	OBJETIVO DEL PROCESO	6
V	ALCANCE DEL MANUAL	6
VI	CONTROL DEL MANUAL	6
VII	REFERENCIA NORMATIVA	7
VIII	DOCUMENTACIÓN	7
IX	PRODUCTOS	7
X	USUARIOS	7
XI	PROVEEDORES	7
XII	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	8
XIII	DIAGRAMA	9



## I. ANTECEDENTES

Los guiados patrimoniales por la ciudad de Temuco son servicios del Departamento de Turismo de la Dirección de Turismo, Patrimonio y Cultura, que buscan poner en valor la arquitectura, historia y atractivos de la comuna y ampliar la oferta turística de la ciudad.

Actualmente, se ofrecen 3 servicios gratuitos a través de la Dirección de Turismo, Patrimonio y Cultura, cuyos recorridos se basan en el rescate arquitectónico, patrimonial y personajes que marcaron la historia de la comuna.

Estos servicios se clasifican en:

1.- **Guiado Patrimonial por el Cementerio General:** Se cita a los participantes de este recorrido en el acceso del recinto, emplazado en Av. Balmaceda, cuyo sector es parte del casco histórico de la ciudad.

En este lugar, se puede apreciar arquitectura propia de la primera mitad del siglo XX, fue creado en 1887 a pocos años de la fundación de la ciudad de Temuco (1881) por la necesidad de las autoridades locales de tener un espacio para ubicar los restos mortales de las personas y darles un descanso con motivo religioso. De esta forma, se decide establecerlo a orillas del cerro Ñielol y al poniente de la Avenida Balmaceda, lo que trajo oportunidades laborales para las familias del sector e incentivó a los locatarios a ofrecer distintos tipos de servicios, como jornales para la construcción de tumbas y mausoleos o las floristas, que hoy en día están establecidas en la reconocida "Pérgola las Flores".

Este guiado patrimonial recorre actualmente 16 sepulturas de personas que dejaron un legado en la historia de la comuna.

2.- **Recorrido por las Iglesias:** Este circuito de iglesias por la ciudad de Temuco se denomina "**Descubriendo los templos de Temuco**" y se trata de un recorrido urbano que visita los templos de distintas religiones, lo cuales son la representación física de la fe y son parte fundamental de la historia de Temuco.

Este recorrido contempla la visita a 10 templos y se estructura en dos circuitos según la georreferenciación de las iglesias (Centro de Temuco y Av. Alemania). Cada ámbito comprende una serie de hitos patrimoniales religiosos que revelan los principales valores culturales, sociales, históricos y paisajísticos del lugar. Los ámbitos se definieron por la distribución en el plano de la ciudad de los diversos templos que ésta alberga. Los circuitos son:

### **Circuito 1:** Centro de Temuco – Pueblo Nuevo

#### Hitos Patrimoniales Religiosos

1. Iglesia Catedral de Temuco
2. Iglesia Metodista
3. Iglesia Corazón de María

4. Iglesia Perpetuo Socorro
5. Iglesia Anglicana Santa Trinidad
6. Iglesia Bautista

#### **Circuito 2: Avenida Alemania**

##### Hitos Patrimoniales Religiosos

1. Iglesia San Francisco
2. Sociedad Evangélica de Chile
3. Iglesia Alianza, Cristiana y Misionera
4. Iglesia Luterana

3.- **Encuentro de Nobeles en la ciudad:** Este es un recorrido patrimonial sobre la figura y poesía de Pablo Neruda y su encuentro con la poetisa Gabriela Mistral, que se produce en la ciudad de Temuco, específicamente en el cascote del ex hotel Continental de la ciudad. Temuco fue la ciudad que acogió al poeta desde los 2 a los 16 años de edad, y fue en este paisaje, natural, material y sociocultural, donde se conformó la persona y el poeta...primero, Ricardo Eliecer Neftalí Reyes Basoalto y luego, Pablo Neruda.

Estos servicios pueden ser solicitados por 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 a petición de los interesados y en fechas específicas como Día de los Patrimonios, natalicios de Nobeles y otros hitos relevantes. Los recorridos tienen una duración de 3 horas y media aproximadamente.


También, para agendar un servicio de guiado de manera online, las personas interesadas podrán ingresar a la página web [www.destinotemuco.cl](http://www.destinotemuco.cl) y/o de manera presencial en la Oficina de Información Turística ubicada en la Plaza Aníbal Pinto o al mail [fabiola.herrera@temuco.cl](mailto:fabiola.herrera@temuco.cl).

De acuerdo a la fecha y cantidad de personas, las informadoras turísticas contactarán a las personas inscritas para confirmar su participación y entregar todas las indicaciones de su participación.

## **1.1 DEFINICIONES**

**Circuito turístico:** Es un recorrido que se realiza por los diferentes atractivos que son relevantes para el entorno y desarrollo de la comuna. Permite admirar paisajes, recordar sitios históricos, disfrutar de zonas de playas o montañas, de actividades deportivas o de aventura, siguiendo un itinerario predeterminado.

**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.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>INSCRIPCIÓN DE GUIADOS PATRIMONIALES EN LA CIUDAD</b> <b>DE TEMUCO</b> <b>DEPARTAMENTO DE TURISMO</b>	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 5 de 9
		Fecha: Agosto 2024

**Hito patrimonial:** Es un legado que vincula a los individuos con el pasado y lo actualiza, lo hace presente, tangible y se transmite al futuro, relacionando a diferentes generaciones como hilo conductor entre los que estaban antes y los que vendrán después.

**Nobel:** Premio otorgado anualmente por la fundación sueca Alfred Nobel como reconocimiento de méritos excepcionales en diversas actividades.

**Patrimonio cultural:** Conjunto determinado de bienes tangibles, intangibles y naturales que forman parte de prácticas sociales, a los que se les atribuyen valores a ser transmitidos, y luego resignificados, de una época a otra, o de una generación a las siguientes. Así, un objeto se transforma en patrimonio o bien cultural, o deja de serlo, mediante un proceso y/o cuando alguien -individuo o colectividad-, afirma su nueva condición.


**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.

**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.

## II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

Al Departamento de Turismo le corresponden las siguientes funciones generales:

- a) Ejecutar actividades y acciones destinadas a difusión y promoción turística de la comuna.
- b) Mantener actualizado un banco de datos que incorpore recursos, infraestructura y servicios del sector turístico, para informar a los visitantes y/o turistas.
- c) Administrar Oficinas de Información Turística orientadas a promover y difundir la oferta turística, patrimonial y cultural de la comuna.
- d) Generar material de difusión de las distintas ofertas, servicios e infraestructura turística existente.
- e) Ofrecer servicios y circuitos guiados para difundir los atractivos turísticos, patrimoniales y culturales de la comuna.
- f) Promocionar campañas y capacitaciones turísticas dirigidas a la comunidad con el fin de generar conciencia turística y potenciar la imagen ciudad.
- g) Promover el turismo social como herramienta de educación y acceso igualitario al esparcimiento y recreación.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INSCRIPCIÓN DE GUIADOS PATRIMONIALES EN LA CIUDAD DE TEMUCO DEPARTAMENTO DE TURISMO</b>	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 6 de 9
		Fecha: Agosto 2024

- h) Implementar circuitos turísticos, patrimoniales y culturales al interior de la ciudad con el fin de potenciar los distintos atractivos con que cuenta la ciudad.
- i) Disponer de espacios de información turística para entregar orientación de las distintas ofertas y servicios con que cuenta la comuna para atender a los visitantes y/o turistas.
- j) Proponer y organizar eventos que digan relación con el desarrollo del turismo y la cultura de la comuna.

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

Establecer un procedimiento para solicitar los servicios de guiados para los recorridos antes mencionados, tales como: guiado patrimonial por el Cementerio General, recorrido arquitectónico por las Iglesias de la comuna "Descubriendo los templos de Temuco" y Encuentro de Nobeles. Estos servicios, estarán disponibles tanto para turistas como para público general que lo solicite y contar con un manual de procesos permitirá la organización y planificación de los servicios, entregando 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 de los servicios de guiado con los que cuenta el Departamento de Turismo, otorgando calidad en la atención y velando por la conformidad y satisfacción de quienes lo realizan.


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

Este manual de procedimiento involucra a toda la comunidad de Temuco, además de turistas internacionales y delegaciones que solicitan los servicios, además de las guías de turismo de las Oficinas de Información Turística, que deben velar por el cumplimiento de este manual de procedimiento.

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

La Unidad responsable de velar por el cumplimiento de lo señalado en este manual es el Departamento de Turismo, 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.



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INSCRIPCIÓN DE GUIADOS PATRIMONIALES EN LA CIUDAD DE TEMUCO DEPARTAMENTO DE TURISMO</b>	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 7 de 9
		Fecha: Agosto 2024

## **VII. REFERENCIA NORMATIVA**

Decreto Alcaldicio N° 4648, de fecha 26 de diciembre de 2023, que aprueba y desagrega el presupuesto de ingresos y gastos municipales para el año 2024.

Reglamento Interno vigente N° 006 de fecha 20.12.2023.

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 con información referente a procedencia, números telefónicos y correos de contacto de los inscritos, además del "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 guiado.

## **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 de estos servicios se requiere la contratación de una empresa de transportes externa, cuyo servicio se renovará anualmente.

De manera interna, son las informadoras turísticas las que deben revisar y monitorear constantemente a las personas inscritas en los diferentes servicios de guiado, con la finalidad de confirmar su participación y entregar todos los detalles de cada recorrido.



## XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Profesional Depto. de Turismo	1	Habilitar servicios disponibles cada mes en página web.	
Usuarios/as	2	Inscripción a través de la página web <a href="http://www.destinotemuco.cl">www.destinotemuco.cl</a> o correo electrónico <a href="mailto:fabiola.herrera@temuco.cl">fabiola.herrera@temuco.cl</a> para coordinar los servicios.	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.	Nómina de inscritos
Usuarios/as	5	Usuarios confirman o no confirman su participación a los recorridos.	
Informadora turística	6	Envío del protocolo de participación en el servicio de los diferentes recorridos a todos los confirmados/as.	Protocolo de participación
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 uno de los servicios de guiado (el lugar de encuentro dependerá de cada servicio).	Nómina final de inscritos



XIII. DIAGRAMA.

