

DECRETO N° 4467 /

TEMUCO, 30 OCT. 2025

VISTOS:

- 1.- El Reglamento Interno N° 006 de fecha 20.12.2023, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco.
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

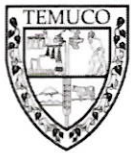
- 1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad.
- 2.- Que existe la necesidad de sistematizar, contextualizar y formalizar el proceso de "Elaboración de la Guía de Servicios Turísticos" de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos internos institucionales.

DECRETO:

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

NOMBRE DEL MANUAL	"Elaboración de la Guía de Servicios Turísticos"
OBJETIVO DEL MANUAL	Establecer un procedimiento para la actualización de la Guía de Servicios Turísticos y definir criterios para la incorporación de los prestadores de servicios en el documento. Este material estará disponible en la Oficina

JD 3165369



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

	de Información Turística de manera física y también digital en www.destinotemuco.cl, pudiendo ser requerido por turistas y público general. Contar con un manual de procesos permitirá la organización y clasificación actualizada de los servicios, entregando un servicio de calidad que cumpla con el objetivo de potenciar la oferta turística de la comuna.
AMBITO DE ACCION	Este manual de procedimiento involucra a toda la comunidad de Temuco, a turistas nacionales e internacionales que visitan la ciudad y a guías de turismo de las Oficinas de Información Turística, que deben realizar el catastro y clasificación de los servicios.

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 10 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE



JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL



ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE

L R
LGR/LVT



DIRECTOR

CONTROL INTERNO



C.C. Oficina de Partes
Depto. de Calidad y Control de Gestión
Dirección de Turismo, Patrimonio y Cultura



MANUAL DE PROCESOS

“ELABORACIÓN DE LA GUÍA DE SERVICIOS TURÍSTICOS”

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

CONTENIDOS		PAGINA
I	ANTECEDENTES	3
II	FUNCIONES DE LA UNIDAD	4
III	OBJETIVO DEL MANUAL	5
IV	OBJETIVO DEL PROCESO	5
V	ALCANCE DEL MANUAL	6
VI	CONTROL DEL MANUAL	6
VII	REFERENCIA NORMATIVA	6
VIII	DOCUMENTACIÓN	6
IX	PRODUCTOS	6
X	USUARIOS	6
XI	PROVEEDORES	7
XII	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	7
XIII	DIAGRAMA	9
XIV	ANEXOS	10

I. ANTECEDENTES

Una "Guía de servicios turísticos" es un instrumento que permite mantener un registro actualizado de los prestadores de servicios de la oferta turística de la comuna, donde se encuentra descrita la hotelería, gastronomía, centros de esparcimiento, strip center, centros comerciales, centros deportivos, galería de arte, casas de cambio, tiendas de artesanía, agencias de viaje, tour operadores, oficinas de información turística, aerolíneas, terminales de buses, transfer, centros de eventos, entre otros.

Se trata de un documento que está disponible para turistas o viajeros en el cual se entregan detalles sobre el destino turístico y brinda información acerca del lugar o ciudad que visitan.

La "Guía de servicios turísticos" se debe actualizar 2 veces al año, una en marzo y otra en septiembre, para estar disponible a la comunidad el mes siguiente a cada actualización.

De igual forma, la información disponible en la Guía de Servicios Turísticos es de utilidad para alimentar la página web destinotemuco.cl, específicamente la sección de Servicios Turísticos.

Dentro de los criterios para incorporar a los servicios turísticos en la Guía están:

1. De los servicios

Que los servicios se puedan clasificar en:

- Alojamientos
- Transporte
- Servicios de alimentación
- Esparcimiento y recreación
- Tiendas de artesanía
- Servicios de apoyo a los visitantes, casas de cambio, agencias de viajes y otros.

2. De la formalización

- Que cuenten con Resolución sanitaria, según corresponda.
- Que cuenten con Patente municipal.
- Que estén funcionando de manera continua.
- Que cuenten con número de contacto y dirección comprobable.
- Que tengan mínimo 6 meses de funcionamiento.
- Que sea un local establecido en caso de los servicios de alimentación.
- Inscripción en el registro de Sernatur según lo contempla la Ley.

3. De la ubicación

- Que pertenezcan a la comuna de Temuco.
- Que sean geográficamente accesibles a todo público y turistas, preferentemente en el área urbana, de acuerdo con servicios de primera

necesidad para el turista (alojamiento, alimentación, transporte y guía turístico).

1.1 DEFINICIONES

Servicios turísticos: Incluyen todos los servicios que el turista requiere y consume directamente mientras está de viaje, como el alojamiento, alimentación, transporte, guías de turismo, agencias de viajes, etc.

Capital humano del sector turístico: Se refiere al rol que cumplen las personas que tienen alguna responsabilidad directa o indirecta en la prestación de servicios turísticos, que viene a ser determinante para asegurar que la experiencia de la visita sea satisfactoria, logrando fidelidad con el destino.

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.

Destino turístico: Es un espacio físico, con o sin una delimitación de carácter administrativo analítico, en el que un visitante puede pernoctar. Es una agrupación (en una misma ubicación) de productos y servicios, y de actividades y experiencias, en la cadena de valor del turismo, y una unidad básica de análisis del sector. Un destino incorpora a distintos agentes y puede extender redes hasta formar destinos de mayor magnitud. Es además inmaterial, con una imagen y una identidad que pueden influir en su competitividad en el mercado.

Sello de calidad turística: El Sello de Calidad Turística (conocido también como Sello Q), tiene el valor de ser un distintivo que es auditado por una tercera parte independiente (organismo certificador) y que busca dar cuenta del cumplimiento de procesos orientados hacia el cliente. En el caso de los servicios de alojamiento turístico, el Sello Q permite el cumplimiento de elementos mínimos de servicios, equipamiento e infraestructura que acreditan la clasificación y calificación de los establecimientos.

Distinción turismo sustentable: La Distinción de Turismo Sustentable (conocido también como Sello S), tiene el valor de ser un distintivo que es auditado por una tercera parte independiente (organismo auditor) y que busca dar cuenta del cumplimiento de criterios de sustentabilidad en sus distintos ámbitos. Este distintivo tiene el reconocimiento internacional del GSTC (Consejo Global de Turismo Sostenible).

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.
- 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 la actualización de la Guía de Servicios Turísticos y definir criterios para la incorporación de los prestadores de servicios en el documento. Este material estará disponible en la Oficina de Información Turística de manera física y también digital en www.destinotemuco.cl , pudiendo ser requerido por turistas y público general.

Contar con un manual de procesos permitirá la organización y clasificación actualizada de los servicios, entregando un servicio de calidad que cumpla con el objetivo de potenciar la oferta turística de la comuna.

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

El objetivo es velar por la correcta clasificación e incorporación de prestadores de servicios turísticos, que cumplan con los requisitos formales y sanitarios establecidos por las instituciones, donde se encuentra Sernatur, Seremi de Salud, Registro Civil, Municipalidad de Temuco, entre otros, entregando así calidad en la atención y velando por la conformidad y satisfacción de quienes visitan la ciudad de Temuco.

V. ALCANCE DEL MANUAL

Este manual de procedimiento involucra a toda la comunidad de Temuco, a turistas nacionales e internacionales que visitan la ciudad y a guías de turismo de las Oficinas de Información Turística, que deben realizar el catastro y clasificación de los servicios.

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.

VII. REFERENCIA NORMATIVA

Decreto Alcaldicio N°5367, de fecha 16 de diciembre de 2024, que aprueba y desagrega el presupuesto de ingresos y gastos municipales para el año 2025.

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 "Ficha de Registro de Servicios Turísticos" con información referente a los prestadores de servicios.

IX. PRODUCTOS

Una vez realizado el proceso, se obtiene una base de datos (nómina) con la totalidad de los prestadores de servicios turísticos, de manera impresa y digital.

X. USUARIOS

A través de este proceso, se beneficia toda la comuna de Temuco y también los turistas que visitan la ciudad, ya que acceden a información que les permitirá realizar un viaje seguro y hacer uso de servicios de calidad, que cumplan con los estándares establecidos por las instituciones involucradas.

XI. PROVEEDORES

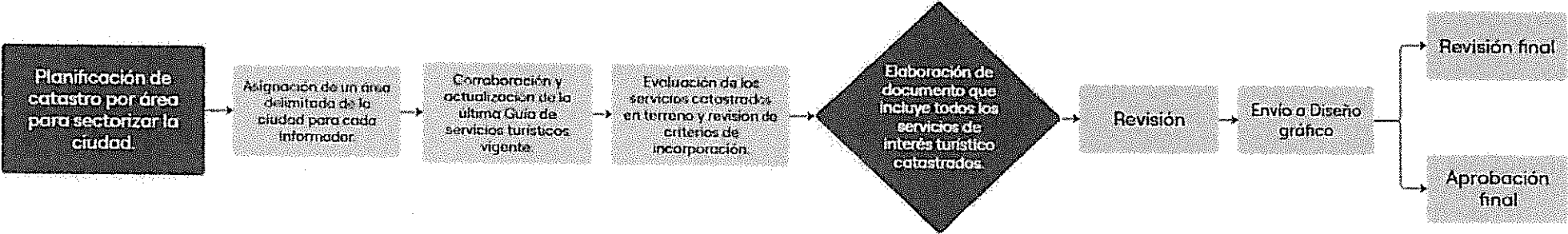
De manera interna, son las/os informadoras turísticas quienes deben clasificar e incorporar los servicios que cumplan con los requisitos, velando por la correcta actualización de la “Guía de Servicios Turísticos”, con la finalidad de mantenerla actualizada.

XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Encargado/a Oficina de Información Turística	1	Planificación de catastro por área para sectorizar la ciudad.	Plano de Temuco
Encargado/a Oficina de Información Turística	2	Asignación de un área delimitada de la ciudad para cada informador para realizar salida a terreno.	Plano de Temuco
Informadores turísticos	3	Corroboración y actualización de la última Guía de servicios turísticos vigente, para catastrar e incorporar nuevos establecimientos de interés turístico para la comuna.	Ficha de Registro de servicios turísticos
Encargado/a Oficina de Información Turística e Informadores turísticos	4	Evaluación de los servicios catastrados en terreno para corroborar que cumplan con los criterios de incorporación a la Guía de Servicios.	Ficha de Registro de servicios turísticos
Encargado/a Oficina de Información Turística	5	Elaboración de documento que incluye todos los servicios de interés turístico catastrados.	Guía de servicios turísticos
Periodista de la Dirección de Turismo, Patrimonio y Cultura	6	Revisión de la Guía de Servicios Turísticos (ortografía, redacción) y envío del material para proceder a diseño gráfico.	Guía de servicios turísticos
Diseñador/a Dirección de Turismo, Patrimonio y Cultura	7	Diseño gráfico de la Guía de Servicios turísticos.	Guía de servicios turísticos

Encargado/a Depto. de Turismo y Encargado/a de Oficina de Información Turística	8	Revisión de la Guía de Servicios Turísticos.	Guía de servicios turísticos
Director/a de Turismo, Patrimonio y Cultura	9	Aprobación final de la Guía de Servicios Turísticos para impresión de ejemplares.	Guía de servicios turísticos

XIII. DIAGRAMA



XIV. ANEXOS



FICHA DE REGISTRO DE SERVICIOS TURÍSTICOS

ANTECEDENTES COMERCIALES

Nombre comercial	
Dirección	
Teléfono fijo	
Email	

ANTECEDENTES PROPIETARIO

Nombre del propietario	
Teléfono/celular	
Email	

INFORMACIÓN ESTABLECIMIENTO

Resolución sanitaria:			
Patente municipal:			
Patente de alcohol:			
Formas de pago	Efectivo:	Transbank:	
N° de mesas			
N° habitaciones			
Estacionamiento		N°	
Alimentación	Vegana	Celiaca	Vegetariana
Pet friendly			
Accesibilidad universal			
Delivery			
Wifi			
N° capacidad total			
Horario de atención			

MEDIOS DE DIFUSIÓN

Pg. web	
Facebook	
Instagram	
WhatsApp	

¿Cuál es la especialidad del establecimiento? _____

Observaciones: _____

Nombre de quien entrega la información: _____

Nombre del informador/a: _____