



DEPARTAMENTO DE PATRIMONIO CULTURAL
Presidencia de la República
Área Visitas Guiadas

Informe 2014

Desarrollo Área Visitas Guiadas
Departamento Patrimonio Cultural



DEPARTAMENTO DE PATRIMONIO CULTURAL
Presidencia de la República
Área Visitas Guiadas

Área de visitas guiadas.

El Palacio de la Moneda, como edificio en calidad de Monumento Nacional y dada la envergadura que posee como sede Gubernamental, genera un importante interés por parte de los ciudadanos y extranjeros. En un comienzo el palacio contaba con dos guías, quienes circunstancialmente, en el contexto de un cargo administrativo, derivaron en esta actividad. Con el tiempo se vio la necesidad de profesionalizar el servicio, atendiendo el requerimiento solicitado por la Unidad de auditoría, lo que llevó a que se estableciera un programa de capacitación a nueve personas en práctica cuyo resultado derivó en la incorporación de dos nuevos guías contratados. Este programa permitió realizar las modificaciones pertinentes, hacer un discurso histórico unificado, y disponer de las herramientas necesarias de formación de nuevos guías y capacitarlos de manera rápida. El perfil requerido corresponde al de un profesional titulado en el área de Historia, Historia del arte, Turismo y bilingüe. Es así como se crea un sistema de visitas guiadas, dentro del área de Documentación Histórica, que otorgara el acceso a un público numeroso de diversa naturaleza y origen.

El 31 de diciembre del 2010 se constituye formalmente bajo la resolución número 4387 el Departamento de Conservación Patrimonial, donde se establece que: *“su función principal es procurar el cuidado, resguardo y mantención de los bienes muebles considerados patrimonio tangible u obras de arte que se encuentren en el Palacio de la Moneda así como en el Palacio Cerro Castillo, efectuando el control a través de registros, emitiendo el programa anual de mantención y su aplicación, coordinando sus traslados y cambios, ya sean estos de propiedad de la presidencia, entregados en comodato o que se encuentren en exhibición por contrato con instituciones externas. Del departamento de Conservación Patrimonial dependerán las secciones de Visitas guiadas a Palacio; y de Restauración.”* De esta manera el área de visitas guiadas queda formalmente circunscrita al departamento de Conservación Patrimonial (cuyo nombre formal hoy es Patrimonio cultural), lo que trae consigo mayores responsabilidades. Asume entonces la coordinación de este servicio, una nueva encargada, quien será la responsable de organizar a los integrantes del equipo de guías constituido en ese entonces por dos profesionales. El trabajo de los guías se transformó en una gran ayuda para quienes visitaban el Palacio, especialmente para los profesores y alumnos. Pero al no ser éstos los únicos interesados en conocer el Palacio, el sistema tuvo que profesionalizarse, ya que el público que accede a nuestra casa de gobierno es heterogéneo, ya sea en edades, nivel socio cultural y nacionalidad. Esto implicaba que sus perspectivas y expectativas en dicha visita eran muy diversas; siendo estas de carácter cultural, histórico, arquitectónico, contexto actual, etc. Es por esto que se revisa una vez más el discurso de manera que todos los guías coincidieran en la entrega de información y demostraran un nivel cultural acorde a la naturaleza del lugar y los servicios que se están ofreciendo.



DEPARTAMENTO DE PATRIMONIO CULTURAL
Presidencia de la República
Área Visitas Guiadas

El sistema de recepción de solicitudes era vía e-mail o carta (a través de gestión ciudadana). Una vez recepcionada la solicitud se requerían en el caso de Instituciones el: nombre de la Institución, teléfono, dirección, fecha tentativa de visita, nómina de alumnos (nombres completos y curso), nóminas de adultos a cargo (nombres completos y Rut) y teléfono móvil del encargado de grupo. En caso que la visita fuera solicitada por particulares se requerían, los nombres completos, el número de Rut, pasaporte y nacionalidad, fecha tentativa de visita y por último el teléfono móvil del encargado.

Una vez recepcionado los antecedentes se registran los datos en el “Registro de visitas guiadas”, asignando fecha y hora de visita de acuerdo a la solicitud, disponibilidad y los horarios establecidos. Se emite la respuesta al solicitante, a través de mail, especificando fecha, hora de visita y requisitos internos, para posteriormente emitir una ficha adjunta a esta solicitud de visita y listado de participantes al recorrido; derivando la documentación a la Oficina de Seguridad a través de mail, para posteriormente ser archivados en el mes correspondiente. Al término de cada visita los guías les entregan a los visitantes una encuesta de satisfacción del servicio de Visitas Guiadas. Este era un formato tipo entregado por el Departamento de Planificación y control de gestión. A esta encuesta sólo se incorpora la fecha de aplicación, nombre de la institución, localidad y nombre del guía de Palacio, ya que abarca los siguientes puntos en el formato; inscripción para asistir a la visita guiada, puntualidad en el inicio de la visita, trato del guía de palacio, tiempo de duración de la visita, sugerencia y observaciones del visitante. Posteriormente el guía de palacio debe entregar las encuestas en su departamento en forma diaria con las evaluaciones correspondientes de cada visita. Las encuestas se reúnen dentro de una semana para luego ser escaneadas y archivadas, para por último ser derivadas al departamento de Planificación y control de Gestión, quien entrega los resultados de estas con un informe trimestral. La coordinadora de visitas crea una elaboración estadística mensual con la cantidad de instituciones y personas que asistieron a visitas durante el mes. De esta manera el objetivo de las visitas en terreno es obtener y entregar una visita guiada de excelencia, acercar a la ciudadanía hacia el poder ejecutivo y sin duda poder entregarle al cliente, la mejor información histórica y patrimonial de nuestro Palacio de gobierno.

Con los años se dio un aumento significativo en el interés de los ciudadanos chilenos y extranjeros por conocer el Palacio, lo que podemos observar en el siguiente cuadro.



DEPARTAMENTO DE PATRIMONIO CULTURAL
Presidencia de la República
Área Visitas Guiadas

COMPARATIVO	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014
N DE VISITANTES	31.291	39.914	46.121	45.902	55.356
N DE VISITAS REALIZADAS	1.112	1.883	2.435	2.845	3.690

El año 2014, se inician las gestiones para incrementar el equipo debido a las diversas demandas y desafíos que esta área vislumbra hacia el futuro, con importantes proyectos orientados hacia la mejora del patrimonio de los palacios presidenciales La Moneda y Cerro Castillo. Es por esto que pasan a ser parte de la unidad de visitas guiadas dos nuevos profesionales.

Como se contempla en el cuadro; el nº de visitas guiadas realizadas, tiene relación a la solicitudes de visita que se contestaban formalmente y cumplían con todo el proceso, no obstante cabe destacar el número significativo de éstas, que el mismo visitante cancelaba y aquellas que no se lograban gestionar por falta de disponibilidad.

El uso de la casilla de correos electrónicos, no permitía el filtro de solicitudes y el tiempo de respuesta de ésta, debido a que el ingreso de mails era un flujo constante incluso en horarios y días en que no se agendaban visitas y tampoco se contestaban los mails (fines de semana y días festivos). Esto generaba que se almacenaran alrededor de cien correos, todos los fines de semana lo que provocaba una importante demora en los tiempos de respuesta, ya que la coordinadora no daba abasto. A pesar de la existencia de más guías la demanda por las visitas al Palacio era cada día más y el sistema de agendamiento vigente no estaba cumpliendo con las necesidades. Es por esto que se decide implementar un nuevo sistema de agendamiento de las visitas guiadas, lo que derivó en la creación de una plataforma web (sivipres) basada en agendamientos online, donde los usuarios pueden programar en forma directa su visita. Este sistema trae de la mano un importante cambio metodológico en el desarrollo de la visita guiada, ya que reduce el número de participantes en el recorrido guiado, a un máximo de 25 personas, lo que permite que el servicio sea más personalizado, haya un mayor reconocimiento del espacio físico, un mayor entendimiento y conocimiento tanto de la historia del Palacio como del Patrimonio que este envuelve.

Esta nueva plataforma también está diseñada según el perfil del público que accede, de esta manera está dividida en tres ítems: turista ciudadano, institución y por último fines educativos. Esto hace posible acceder a una mayor información (edad, sexo, región, comuna, país) de los visitantes, lo que nos permite tener una mejor estratificación del público y lograr así, un superior ordenamiento, para captar debilidades e implementar mejoras otorgando así un mejor servicio.

La plataforma está diseñada en español y en inglés, esperando en un futuro próximo agregar un acceso en portugués.



DEPARTAMENTO DE PATRIMONIO CULTURAL
Presidencia de la República
Área Visitas Guiadas

Es así como a lo largo de los años se han modificado, actualizado y sistematizado la información que se le otorga al público en aras de un mejor servicio.

Dentro de este proyecto de la implementación de esta nueva plataforma, está como último en el ítem de los FINES EDUCATIVOS, que los establecimientos educacionales, al momento de solicitar su visita, puedan elegir el recorrido y la temática de la visita, ya sea según los contenidos de los niveles educacionales otorgados por el MINEDUC, como a su vez dando la posibilidad de que el profesor descargue material educativo.

Sin embargo seguirán las reuniones y convocatorias de trabajo, con el Dpto. Tecnologías de Información y de la Comunicación (TIC), en mejora del servicio y de la plataforma, actualizando las versiones en favor de siempre otorgar una mejor calidad de nuestros servicios.

Por otro lado el departamento de Patrimonio Cultural comienza una importante recopilación de documentación exhaustiva, a cargo del área de Investigación en conjunto con la unidad de visitas guiadas para entregar al público información sustentada bibliográficamente en temas como; historia del edificio (arquitectura); remodelaciones del palacio y contexto histórico; Mobiliario (estilo, materiales, tendencias, etc.); Ornamentación (nombres, historia, materiales); y Obras de arte (títulos, autores, materialidad, técnica, estilo, historia del objeto, historia del autor, etc.). Al mismo tiempo se vuelve a ordenar la información, se desarrolla un nuevo texto más detallado con información actualizada y se incorporan los intereses de los visitantes.

El departamento ha tenido continuidad en los objetivos planteados en torno al área de visitas guiadas, obteniendo como resultado durante el 2014 un total de 55.356 personas que han recibido una visita guiada en nuestras dependencias.



DEPARTAMENTO DE PATRIMONIO CULTURAL
Presidencia de la República
Área Visitas Guiadas

Según detalla tabla:

MES	Nº DE VISITANTES
ENERO	1.982
FEBRERO	1.330
MARZO	518
ABRIL	3.206
MAYO	4.094
JUNIO	5.621
JULIO	5.522
AGOSTO	4.610
SEPTIEMBRE	5.933
OCTUBRE	8.338
NOVIEMBRE	9.168
DICIEMBRE	5.034
TOTAL ANUAL	55.356

MES	Nº DE VISITAS
ENERO	266
FEBRERO	277
MARZO	121
ABRIL	250
MAYO	262
JUNIO	289
JULIO	449
AGOSTO	300
SEPTIEMBRE	310
OCTUBRE	369
NOVIEMBRE	367
DICIEMBRE	430
TOTAL ANUAL	3.690

Se anexan estadísticas de registro de visitas guiadas desde el año 2010 al 2014.