

**DECRETO ALCALDICIO N° 2080**

**VILLARRICA**, 28 de diciembre de 2022.-

**VISTOS:**

1. El Manual de Atención Oficinas de Información Turísticas Villarrica.
2. El Certificado N° 369, de fecha 28 de Diciembre de 2022, que aprueba el la modificación al "Programa de mejoramiento de la Gestión Municipal año 2022", de la Oficina de Turismo.
3. Las facultades que me confiere el DFL N°1 de 2006, del Ministerio del Interior, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

**CONSIDERANDO:**

1. El interés de la oficina de turismo de establecer criterios de acción para la atención usuaria a los residentes y visitantes de la Villarrica.

**DECRETO:**

1. **APRUÉBASE**, el Manual de atención de Oficinas de Información Turísticas Villarrica, que establece planes de acción para la atención usuaria de visitantes y residentes que asistan las OIT de Villarrica y Lican Ray.
2. **DÉJESE ESTABLECIDO**; Que a contar de esta fecha se dispone de un ejemplar por oficina el que debe ser conocido por sus informadores y equipo de trabajo.

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE**



**NESTOR BURGOS RIQUELME**  
Secretario Municipal



**RAUL JARA SEPULVEDA**  
Administrador Municipal  
Por Delegación de Facultad del Alcalde

RJS/NBR/MSA/ITE

**Distribución:**

- Oficina de Turismo
- Archivo.-



***MANUAL DE ATENCIÓN***  
***OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICAS***  
***VILLARRICA***

## Índice

Las 10 Reglas Principales para la Atención al Visitante .....	3
Capítulo I Aspectos Generales de las OIT .....	4
Capítulo II El Servicio .....	6
Capítulo III El Informador Turístico .....	10
Capítulo IV Villarrica .....	11
Capítulo V Información de Utilidad para el Informador Turístico .....	13
Capítulo VI Servicios Registrados .....	18
Capítulo VII Pesca Recreativa .....	19
Capítulo VIII Distancias desde Villarrica .....	20

## FUNCIONES GENERALES DE NUESTRAS OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA



Entrega de Información turística: Orientar a los visitantes, dándoles información asociada al turismo de nuestra comuna, así como diferentes recursos que le sean de interés como son destinos cercanos, recursos y servicios asociados que pueda requerir.



Gestionar el material turístico disponible y mantener los diferentes folleteros actualizados y limpios.



Promover la oferta turística de la comuna de Villarrica, siempre considerando los establecimientos que cuenten con su patente municipal y también su registro en el Registro Nacional de Prestadores Turísticos de SERNATUR.



Transmitir la información que podamos tener sobre la comuna y el destino, para así transmitir información verídica a quienes nos consultan, si no sabemos debemos investigar para así poder dar la información adecuada cuando sea requerida.



**Material de información y Útiles de la OIT para la distribución a los visitantes.**

- Material de apoyo interno como son los mapas de la zona.
- Folletería de nivel regional.
- Folletería de SERNATUR.
- Material de apoyo externo de empresas locales con su patente al día.



**Aseo y Ornato de las OIT**

- No tener cajas en el piso o a la vista de los visitantes.
- Reponer constantemente la folletería
- La sala debe estar limpia y sin saturación de información visual.
- Los muebles y folleteros deben estar en buen estado y limpios.

**Para la entrega de folletería, considerar si el material que se quiere ofrecer al visitante es el adecuado a sus necesidades, sino que considerar la necesidad del visitante.**

## **Capítulo II El Servicio**

- **Etapas de la Atención**

### **Etapa 1: la Bienvenida**

- ✓ Dar la bienvenida de manera cálida a nuestro visitante, pero sin exagerar, para que ellos no se sientan intimidados.
- ✓ Si estamos con otros visitantes especialmente en temporada alta, darle una pequeña explicación que los atenderemos en breve y que por el momento puede revisar los folletos disponibles en la oficina.
- ✓ Mantengamos una distancia apropiada con nuestro visitante, para no invadir su espacio personal.
- ✓ Respetemos los turnos de atención, esto para que demos la importancia adecuada a quien espera por nuestra atención, esto especialmente en temporada alta. Con esto podemos evitar posibles reclamos o discusiones entre los visitantes.

### **Etapa 2: Diagnóstico, levantamiento y recolección de información**

- ✓ De manera rápida ver cuáles son los requerimientos de nuestro visitante, para así saber cómo lo podremos ayudar. Con esto podemos reconocer las necesidades de nuestro visitante y dar la respuesta adecuada a su requerimiento.
- ✓ Si podemos consultemos lo más posible a nuestro visitante sobre su requerimiento para así dar respuesta oportuna.
- ✓ También en caso de no saber la respuesta buscar apoyo o chequear en línea la información solicitada.
- ✓ Acá como recomendación se debe tener a mano datos útiles para nuestro visitante como contactos con barcas de la zona, horarios de pasos fronterizos, direcciones de buses entre otros básicos que puedan solicitar nuestros usuarios.
- ✓ Debemos también aprender a leer a nuestros visitantes, así podemos dar una respuesta más certera a sus necesidades y darnos cuenta también de como percibe la información entregada.

### **Etapa 3: Atención en la entrega de información**

- ✓ En esta etapa es crucial reforzar los aspectos claves en la información que se ha brindado, sino es así repetirla para que esta quede clara, como por ejemplo en horarios de funcionamiento de aduanas, documentación requerida para salir del país, entre otros que deben ser entendidos para evitar posibles problemas a quien le dimos la información.
- ✓ Acá también debemos actuar con resolución con la información que estamos entregando, no dando a entender a nuestro visitante que le estamos respondiendo con otra consulta.
- ✓ Promocionar nuestra comuna y los atractivos que tenemos, dar a entender que nuestra comuna tiene todo lo necesario para pasar unas buenas vacaciones, pero si se

- habla de la zona en general también debemos hacerlo de la misma forma.
- ✓ También debemos entregar la información de manera simple para que estos sean comprendidos por todos los visitantes, sin tanto tecnicismo salvo que nos demos cuenta de que tratamos con un visitante que se maneja en el tema.

#### **Etapa 4: Verificación**

- ✓ En esta etapa debemos asegurarnos de que nuestro visitante entendió la información que se le proporciona.
- ✓ Además, también debemos ser pacientes, en especial cuando nuestro visitante no encuentra las palabras adecuadas para expresar sus necesidades de información.
- ✓ Consultar si está dentro de las posibilidades si la información entregada es la adecuada o si lo podemos ayudar con algo adicional.

#### **Etapa 5: Despedida**

- ✓ Debemos despedir a nuestro visitante con una sonrisa cálida, y deseándole una buena estadía en nuestro destino además de agradecer la visita a nuestra oficina. También podemos preguntar si podemos ayudarle en algo adicional a la información ya brindada.

Con todos estos pasos podemos hacer que la experiencia de nuestro visitante en nuestra oficina sea memorable y que se lleve la mejor impresión de nuestra comuna y de quienes trabajamos en el turismo.



---

**SIEMPRE DEBEMOS RECORDAR QUE DEBEMOS ATENDER A  
NUESTROS VISITANTES COMO NOS GUSTARÍA QUE  
FUÉRAMOS ATENDIDOS NOSOTROS, PARA ASÍ DAR LO  
MEJOR DE NOSOTROS DURANTE NUESTRA ATENCIÓN.**

---



- **Atenciones no presenciales**

#### **Atención telefónica**

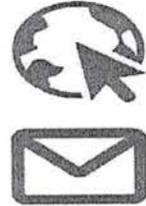
- ✓ Es importante que las llamadas que lleguen se contesten idealmente antes del tercer tono, al momento de responder y no poder atender a la persona inmediatamente darle la explicación que se le atenderá en un momento.



- ✓ Si no se tiene una respuesta inmediata pedir a la persona algún medio de contacto y comentarle que cuando se tenga la información se le contactara.
- ✓ Usar un tono de voz adecuado al momento de la atención.
- ✓ Nunca mantener conversaciones paralelas que puedan ser escuchadas por quien llama.

#### **Atención remota (e-mail, redes sociales)**

- ✓ Deben ser respondidas a la brevedad posible.
- ✓ Las respuestas siempre deben ir respondidas en tercera persona.
- ✓ Toda respuesta debe ser respondida en forma personalizada con el pie firma o nombre de la persona que está enviando la respuesta.
- ✓ Si se hace algún requerimiento por parte de la oficina esta igualmente debe ir con los datos de la persona que hace la solicitud.



#### **Recomendaciones generales para atender reclamos.**

- ✓ Un visitante disgustado necesita primero expresar su malestar, si lo interrumpimos podemos aumentar su molestia, por lo que debemos escucharlo hasta que termine.
- ✓ Una vez que termine de expresar su molestia podemos intervenir y dar alguna solución si esta se encuentra en nuestras manos.
- ✓ Evitar decirle frases negativas como "Parece que usted no entiende" o "usted está mal", "está equivocado" o "no podemos ayudarlo".
- ✓ Debemos empatizar con su problema y utilizar frases como "comprendo lo que usted está pasando", "esto debe ser muy molesto para usted" o "realmente siento mucho lo ocurrido". Aun que nuestro visitante no tenga la razón en lo sucedido, ofrecemos una sincera disculpa y se le informa que se tomarán las medidas que están a nuestro alcance.
- ✓ Debemos recordar que un visitante molesto perjudica la imagen de nuestro municipio y a todos los empresarios que trabajan arduamente por el turismo de nuestra comuna, por lo que hay que tomar cada reclamo y/o sugerencia como una oportunidad de mejora para todos.

El informador turístico es la persona encargada de entregar información de calidad relacionada al turismo de nuestra comuna, a través de los diversos canales (presencial, telefónica o virtual). Brinda asesoría a los visitantes respecto a los atractivos turísticos, los recursos, actividades e información general de la comuna y la zona lacustre. El informador tiene el rol de anfitrión dentro de las oficinas, ya que es un puente de comunicación con el visitante y el eje fundamental dentro de las OIT, ya que son la cara visible de nuestra comuna.

Es necesario que estén informados de la contingencia nacional, regional y local, ya que nunca sabemos que información nos pueda solicitar el visitante, además debe de tener conocimientos turísticos relacionados directamente con la comuna y Villarrica al ser el centro de la zona lacustre, así como también de las comunas aledañas, como por ejemplo información de eventos como ferias, actividades turísticas y atractivos de la zona.



## Competencias del Informador

- 1** Empatía.
- 2** Amabilidad, calidez en la atención y buen trato.
- 3** Escucha activa: Trata de captar la necesidad de información que tiene el visitante para dar una respuesta precisa y eficiente.
- 4** Capacidad comunicativa.
- 5** Conocimiento y buen manejo del idioma, geografía y cultura general.
- 6** Capacidad de reacción frente a situaciones más complicadas y de adaptación para trabajar en equipo.
- 7** Actitud participativa, ser proactivo y bien predispuesto a atender.
- 8** Manejo de idioma para que pueda dar respuesta a solicitudes de personas extranjeras.



## 10 Mandamientos del Informador

- Conoce a cabalidad los destinos y atractivos de tu Región.
- Trata al turista como te gustaría que te traten a ti en tu viaje.
- Ten tolerancia y da soluciones rápidas frente a la problemáticas que se puedan presentar.
- Usa un lenguaje apropiado.
- Mantén limpia y ordenada tu área de trabajo.
- Mantén siempre una actitud positiva.
- Actualiza tus conocimientos con el propósito de entregar una información veraz y oportuna.
- Utiliza el material tangible para apoyar la información entregada.
- Mantén interés en el aprendizaje de nuevos idiomas.
- Que tu apariencia personal siempre sea adecuada.

- **Breve Historia de Villarrica**

La ciudad de Villarrica, ubicada en el sur de la actual Región de la Araucanía, Chile, fue fundada por el Adelantado don Gerónimo de Alderete, quien bajo las órdenes del gobernador don Pedro de Valdivia estableció la ciudad en el mes de abril del año 1552. En aquella ocasión se instalaron cincuenta vecinos.

Varios historiadores locales han señalado que el nombre original de esta ciudad no fue el de Santa María Magdalena de La Villa Rica, como señala el conocimiento popular, sino simplemente Villa Rica. La razón de ello era la convicción de los primeros conquistadores de que existían allí abundantes yacimientos de oro y plata. La alteración histórica del nombre se debió a la existencia de la iglesia parroquial de la ciudad, cuya patrona era dicha santa. Las órdenes religiosas de los franciscanos, dominicos y mercedarios estuvieron presentes en la nueva ciudad para brindar apoyo espiritual a los colonos y establecer relaciones de intercambio comercial con los líderes indígenas.



Sin embargo, al estar enclavada en pleno territorio mapuche, su historia está llena de luchas, resistencias y revueltas. De hecho, en 1554 la ciudad fue abandonada por los españoles luego de la derrota en la Batalla de Tucapel, en la que murió el propio Pedro de Valdivia, y se produjo el primer levantamiento general indígena liderado por el toki (líder general mapuche en tiempo de guerra) Leftraru, más conocido como Lautaro. La ciudad fue reducida a cenizas. Villarrica recién fue refundada al siguiente año, en 1555, cuando el Virreinato del Perú ordenó repoblarla una vez derrotada la sublevación general mapuche.

Tras varios esfuerzos de reconstrucción, el Capitán General de Chile, don García Hurtado de Mendoza, oficializa la refundación en 1559 y el pueblo fue reconstruido sobre las ruinas del anterior.

La discontinua historia de Villarrica cuenta que desde esa fecha y hasta el año 1598, la ciudad floreció en población y arquitectura, debido al factor económico de la explotación minera de oro y plata, además del comercio de esclavos, vino y sal, con las ciudades de Córdoba y Buenos Aires (actual Argentina). Hacia 1599, tras el Desastre de Curalaba, la ciudad volvió a caer frente al asedio mapuche, el cual duró tres años, con continuos cercos y escaramuzas que cortaron la comunicación con el resto de la Capitanía General de Chile. La población de Villarrica, mermada por el hambre, murió poco a poco a lo largo de esos años. Las crónicas cuentan que los colonos españoles llegaron a comer sus propios libros y recurrir al canibalismo. La ciudad finalmente fue desocupada en el año 1602. El 7 de febrero de ese último año, se rindieron los 11 hombres y 13 mujeres que quedaban, y la ciudad cayó en poder del toki Millacalguin, quien ordenó que fuera quemada por completo. Las siete

personas rescatadas del cautiverio narraron a los cronistas la caída de Villarrica, la última ciudad española desaparecida al sur del río Biobío.

Comenzó así un largo período en el que sus ruinas fueron abandonadas, hasta que entre el 31 de diciembre de 1882 y el 1 de enero de 1883, en lo que pasaría a la historia como el Parlamento de Putúe, con acuerdo del gobierno del joven Estado chileno y de los mapuche, se produjo una nueva refundación, y con ello, la incorporación del territorio de la Araucanía al territorio del Estado de Chile, tras un cruento proceso de ocupación militar y de negociaciones con los líderes mapuche.

En esa oportunidad, los lonko (líderes comunitarios mapuche) Saturnino Epulef, Leandro Penchulef y Luis Aburto Akiñanko (cuyo ancestro Wentekura guiara al Ejército Libertador y al general José de San Martín para sellar la independencia de Chile), junto al coronel Gregorio Urrutia acordaron, no sin cierta resistencia, que el gobierno chileno tomara posesión pacífica del área en forma definitiva.

Ante posibles nuevas sublevaciones indígenas, las autoridades decidieron construir un fuerte aledaño a Villarrica, que protegiera su población. Así nacería la ciudad de Pucón.

Las modificaciones al territorio y la entrega de éste a colonos chilenos y holandeses del área de Villarrica, Loncoche y Gorbea, y el rico intercambio cultural que se produjo con la población mapuche, dieron inicio al desarrollo de las actividades comerciales, agrícolas e industriales, y a la llegada de población de diversos orígenes a la ciudad, destacando hasta hoy la presencia de las comunidades palestina, libanesa y alemana, que hicieron grandes aportes y avances a la comunidad. En 1904 fueron colonizadas las tierras al norte de Villarrica y los mapuche fueron trasladados a reducciones, y en 1916 se creó la Comuna de Villarrica. Hitos como el primer puente carretero sobre el río Toltén (1924), el ferrocarril (1933) y el camino costero Villarrica-Pucón (1940) potenciaron la incipiente actividad turística de Villarrica.

La presencia de un bello volcán de nieves eternas, con un lago rodeado de bosques y con una rica fauna, gatilló la temprana aparición del flujo turístico en la comuna. Así, especialmente en la década de 1980, y desarrollándose velozmente a lo largo de los 90's y 2000, dando especial relevancia a la infraestructura y diversificación de los servicios turísticos, y a la notoria presencia del pueblo mapuche en esta actividad.

En la última década, Villarrica se ha posicionado como centro de la zona lacustre, gracias a su atractiva oferta turística, de servicios, cultura, eventos y de entorno natural, y se ha convertido en uno de los principales destinos turísticos de la región y el país, al cual llegan turistas nacionales y de todo el mundo.

Actualmente la comuna tiene una población de más de 110 mil habitantes, esta población aumentó drásticamente durante la pandemia y la posibilidad de teletrabajar, por lo que la población creció aproximadamente un 30%.

## Capítulo V Información de Utilidad para el Informador Turístico

Acá encontraras páginas web de utilidad, direcciones y teléfonos de contacto para algunas de las principales consultas que se realizan en nuestras oficinas de atención.

### OIT ZONA LACUSTRE

#### - OIT Coñaripe

Calle Guido Beck de Ramberga S/N  
Fono: (63) 2317378

#### - OIT Curarrehue

Avda. O" Higgins # 550  
Fono: (45) 2920373

#### - OIT Lican Ray

General Urrutia S/N, Plaza de Lican Ray  
Fono: (45) 2431516

#### - OIT Panguipulli

Bernardo O" Higgins esquina Padre  
Sigisfredo S/N  
Fono: (63) 2310436 / 2310435

#### - OIT PUCÓN

Av. Bernardo O" Higgins #483  
Fono: (45) 288801

#### - OIT VILLARRICA

Pedro de Valdivia #1070  
Fono: (45) 2206619

#### - OIT VILLARRICA PARADOR

Av. General Urrutia S/N, Plaza de Villarrica  
Fono: (45) 2419819

### UTILIDAD PÚBLICA

#### - Armada – Capitanía de Puerto

Gerónimo de Alderete # 001,  
Pucón  
Fono: (45) 2441062



#### - Bomberos Primera Compañía

Valentín Letelier # 630  
Fono: (45) 2411104

#### - Carabineros Villarrica

Manuel Antonio Matta #230  
Fono: (45) 2466289

#### - CONAF

Valentín Letelier # 414  
Fono: (45) 2412379

#### - Extranjería

José Miguel Carrera #825  
Fono: (45) 2659746

#### - Fiscalía

Pedro de Valdivia # 090  
Fono: (45) 2998300

#### - Hospital Villarrica

San Martín # 460  
Fono: (45) 2555250

#### - SAR VILLARRICA

**Cesfam los Volcanes**  
Av. Segunda Faja 800  
Fono: (45) 2413310 - 416286  
Horario  
Lunes a viernes 17:00 a 08:00  
Sábado, Domingos y Festivos 24 horas

#### - Juzgado de Garantía

Pedro de Valdivia # 285  
Fono: (45) 2410633 / (45) 2410634

#### - Juzgado de Policía Local Villarrica

Camilo Henríquez # 483  
Fono: (45) 2206642 / (45) 206617

**- Notaria**

Pedro Montt # 305  
Fono: (45) 2411513

**- PDI**

José Miguel Carrera # 825  
Fono: (45) 2659746

**- Registro Civil**

Julio Zegers # 611  
Fono: 600 3702000

**- SII**

Camilo Henríquez # 225  
Fono: (2) 23951000

**- Conservador de Bienes Raíces**

Vicente Reyes # 854  
Fono: (45) 2411158

**- Rent A Car Castillo**

Valentín Letelier # 585  
Fono: (45) 2411618 / (9) 95454240

**TAXIS**

**- Premium**

Fono: (45) 2414444

**- Villarrica**

Fono: (45) 2 414141

**- Andes Radio Taxi**

Fono: (45) 2412080

**CASAS DE CAMBIO**

**- Banco Estado**

Pedro de Valdivia # 57  
Fono: (45) 2 945930  
Atención: de lunes a viernes  
de 09:00 a 14:00 hrs.

**- Servi Estado**

Camilo Henríquez # 483  
Fono: (45) 2 945890  
Lunes a viernes 08:00 a 19:00  
Sábado 09:00 a 17:00 hrs.

**- Sociedad Haretan I Mony**

Camilo Henríquez #576 Local 2  
Fono: (9) 76271918  
Atención: de lunes a viernes  
09:00 a 19:00 hrs.  
Sábado 09:00 a 18:00 hrs

**LINEAS AEREAS**

**- SKY**

600 600 2828 / (2) 23525600

**- JETSMART**

600 600 1311 / (2) 27318787

**- LATAM**

600 526 2000

**BUSES INTERREGIONALES**

**- Jet Sur**

Anfión Muñoz # 783  
Fono: (45) 2413012

**- JAC**

Francisco Bilbao # 629  
Fono: (45) 2467775

**- Pullman**

Francisco Bilbao #598  
Fono: (45) 2414217

**- Tur Bus y Condor Bus**

Anfión Muñoz # 657  
Fono: (45) 2204102

**- Buses Liquiñe**

Anfión Muñoz # 721  
Fono: (9) 65973035

**- Buses Transantin**

Anfión Muñoz # 748  
Fono: (45) 2840643  
Terminal Buses Vipu Ray

### **BUSES INTERNACIONALES**

#### **- Igillaima**

Solo online

<https://www.igillaima.cl/old/>

### **BUSES INTERCOMUNALES**

#### **- JAC**

Francisco Bilbao #629

Fono: (45) 2467774

#### **- Vipu Ray**

Anfión Muñoz # 748

Fono: (9) 68355798

#### **- Villarrica (terminal Vipu Ray)**

Anfión Muñoz # 748

Fono: (45) 2814022

### **BUSES RURALES**

#### **- Buses Liquiñe**

Anfión Muñoz #721

Fono: (9) 65973035

### **IGLESIAS**

#### **- Catedral Villarrica**

Camilo Henríquez #123

Fono: (45) 2411260

#### **- Iglesia Adventista Central**

Francisco Bilbao #765

#### **- Iglesia de Jesucristo de los Santos de los Últimos Días**

Julio Zegers # 547

#### **- Primera Iglesia Bautista**

Pedro Montt #450

#### **- Iglesia Evangélica Pentecostal**

Saturnino Epulef # 1190

### **PASOS FRONTERIZOS**

#### **- Paso Fronterizo Mamuil Malal**

Fono: (45) 2857756

<http://www.pasosfronterizos.gov.cl/complejos-fronterizos/araucania/paso-mamuil-malal/>

#### **- Paso Fronterizo Carirriñe**

Abierto solo en temporada de verano

Camino Liquiñe al Paso Carirriñe

Fono Administración Pasos Fronterizos: 63-2333063

#### **- Paso Hua Hum**

Para llegar a este paso se debe tomar una barcaza la cual se debe reservar en

<https://barcazahuahum.com/es/horarios-tarifas/>

Fono Administración Pasos Fronterizos: 63-2333063

### **PARQUE NACIONALES**

- Para reserva de entrada para los diversos parques se debe de ingresar al siguiente link:

<https://aspticket.cl/>

**INFORMACIÓN DE UTILIDAD LICAN RAY**

**BIBLIOTECA MUNICIPAL**

Cacique Curiñanco # 315  
Fono: (45) 2431134

**BUSES**

**- JAC**

Cacique Marichanquin # 240  
Fono: (45) 2431616

**- JET SUR**

General Urrutia # 445  
Fono: (45) 2726345

**- LIQUIÑE**

General Urrutia # 445  
Fono: (45) 2726345

**- TUR BUS**

Cacique Marichanquin # 240  
Fono: (45) 2431616

**SERVICIOS MÉDICOS**

**- Clínica Odontológica Dental Lican Ray**

General Urrutia # 835  
Fono: 9 30218703

**- Llafkelen**

General Urrutia # 815  
Fono: 9 58184959

**- Laboratorio Clínico Salud Lacustre**

Cacique Millaqueo #203  
Fono: 9 63087378

**Venta de propiedades**

**- Propiedades Lican**

General Urrutia #815  
Fono: 9 98816530/9 81277511

**- Propiedades Becker**

General Urrutia # 835  
Fono: 9 94841553

**ENCOMIENDAS**

**- Correos de Chile**

Gabriela Mistral # 740

**- Starken**

Cacique Marichanquin # 240

**FARMACIAS**

**- Más salud**

General Urrutia # 430

**- Farmacias Kumelen**

General Urrutia # 725  
Fono: (45) 2642218

**PAGO DE CUENTAS**

**- Sencillo**

Gabriela Mistral # 740

**- Multi caja**

Familia Huenuman # 155  
Fono: (45) 2 431602

**BELLEZA**

**- Salón de Belleza & Estética Integral**

**Mirna**

Cacique Chincolef # 415  
Fono: 9 95665556

**- Spa Payllawen**

Cacique Chincolef # 415  
Fono: (45) 2 518477

**TAXIS**

**- Sr. José San Martín TAXI**

Calle Esmeralda Esquina Cacique  
Marichanquin  
De 07:00 a 21:00 horas  
Fono: 9 98989324

**- Sr. Álvaro Riquelme Galdames TAXI**

Esquina Plaza Lican Ray  
Fono: 9 90404695 - 989343676

**BENCINERA**

**- Servicentro Copec**

Camino a Coñaripe # 555  
Fono: 9 81562278

**SERVICIOS PÚBLICOS**

**- Bomberos**

Cacique Millaqueo # 376  
Fono: (45) 2431274

**- Carabineros**

General Urrutia # 735  
Fono: (45) 2466303

**- Consultorio CESFAM Lican Ray**

Cacique Marichanquin esquina Esmeralda  
#456  
Fono: (45) 2431776

**- Delegación Municipal**

Calle Esmeralda # 436  
Fono: (45) 2431833

**- Vulcanización móvil**

Fono: +569 93907436

**BAÑOS PÚBLICO**

- Sector playa grande
- Calle Cacique Cariman con Cacique Punulef.
- En dependencias de la Biblioteca Pública Municipal  
Cacique Curiñanco # 140

**CAJEROS AUTOMÁTICOS**

- En servicentro copec
- En Mall Chino
- Calle General Urrutia esquina Cacique Chincolef
- Al lado de Supermercado Libanes  
Calle General Urrutia #426
- Interior Supermercados La Reina  
Calle General Urrutia # 425

**Ciber**

- Centro de Llamados  
Calle Familia Huenuman #155

## Capítulo VI Servicios Registrados

Para que las empresas de la comuna y alrededores puedan ser **promovidos por nuestras Oficinas Municipales de Información Turística**, lo mínimo es que estas cuenten con su patente municipal al día, para trabajar de manera adecuada, ya que para la obtención de esta dependiendo de la naturaleza de la empresa deben cumplir con medidas sanitarias básicas para funcionar, ya que con esta autorización se puede obtener la patente municipal.

Además de la patente municipal existe la Ley 20.423, que es la Ley de Turismo, en la cual se indica como obligación que: **Todo prestador de servicio de alojamiento y turismo aventura deben estar inscritos en este registro, el cual es de carácter gratuito**, para el caso de otros prestadores este registro es voluntario, pero necesario para estar presente en la promoción que realiza Sernatur en sus diferentes medios de promoción.

En este registro los turistas pueden contar con la información oficial que se encuentra registrada en el servicio, con lo cual se genera una mayor seguridad para ellos.

Las empresas registradas cuentan con su patente municipal e inicio de actividades en el Servicio de Impuestos Internos, por lo que es más difícil que se vulneren los derechos de los consumidores en estos establecimientos.

- Pasos y requisitos para la inscripción en el Registro Nacional de Prestadores de Servicio

### Pasos



### Requisitos



#### Persona Natural

- Copia de la Patente Comercial
- Fotocopia del carnet
- Carpeta tributaria (descargar SII)



#### Persona Jurídica

- Copia de la Patente Comercial
- Fotocopia del carnet
- Carpeta tributaria (descargar SII)
- Copia Rol Único Tributario
- Documento que acredite la personería legal del representante legal

### **Capítulo VII Pesca Recreativa**

En la comuna de Villarrica se realiza pesca deportiva, la cual fue una de las primeras actividades turísticas desarrolladas en nuestra comuna, la cual se desarrolla en la cuenca del Río Toltén y también en el Lago Calafquén en la localidad de Lican Ray, en las cuales las principales variedades que se capturan son el Salmón Chinook, Trucha Arcoíris y Trucha Marrón.

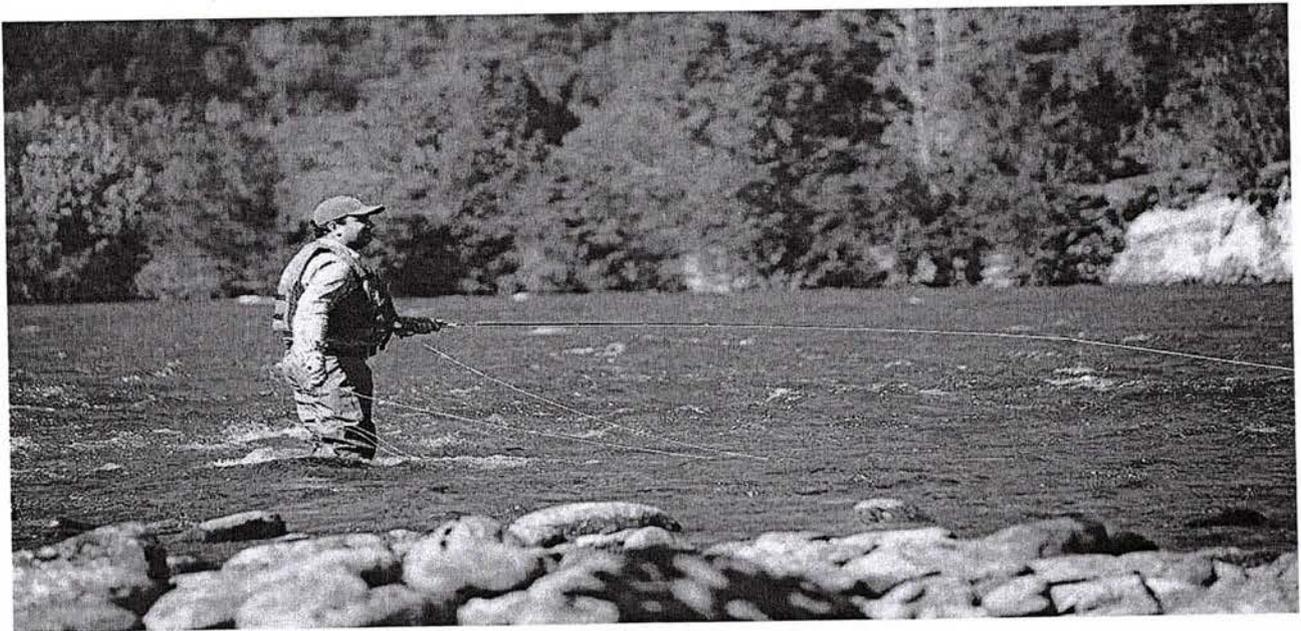
La temporada comienza para las diferentes variedades en las siguientes fechas para las aguas continentales.

- Salmón Chinook entre el 15 de septiembre y 31 de marzo del año siguiente.
- Trucha Arcoíris entre el segundo viernes de noviembre y el primer domingo de mayo del año siguiente.
- Trucha Marrón entre el segundo viernes de noviembre y el primer domingo de mayo del año siguiente.

Para la adquisición de la respectiva licencia de pesca esta se puede obtener de las siguientes formas:

- Directamente en la página de Sernapesca
- En dependencias de nuestro municipio en la Ventanilla Única

No portar la licencia correspondiente puede acarrear que se le curse una multa a la persona que se encuentra ejerciendo la actividad sin tener la licencia correspondiente, cuyo valor oscila entre las 4 y las 10 UTM.



### **Capítulo VIII Distancias desde Villarrica**

Estas son aproximadas en kilómetros y en orden alfabético

#### **Desde Villarrica a:**

Afunalhue: 18 Km.  
Caburgua: 50 Km.  
Calafquen por Chaura: 30 Km.  
Catripulli: 55 Km.  
Coñaripe por Chaillupen: 46 Km.  
Coñaripe por Badén: 43 Km.  
Cunco: 71 Km.  
Curarrehue: 102 Km.  
Choshuenco: 101 Km.  
Ñancul: 7 Km.  
Lago Colico por desvío San Pedro: 62,5 Km.  
Lago Quillehue: 97 Km.  
Lican Ray: 26 Km.  
Liquiñe: 73 Km.  
Loncoche: 42 Km.  
Melipeuco: 95,3 Km.  
Neltume: 94 Km.  
Ojos del Caburgua: 45 Km.  
Panguipulli por Coñaripe: 56 Km.  
Panguipulli por Lican Ray: 38 Km.  
Parque Nacional Huerquehue: 64 Km.  
Parque Nacional Conguillio por Cunco: 133 Km.  
Parque Nacional Villarrica: 35 Km.  
Paso Fronterizo Carirriñe: 93 Km.  
Paso Fronterizo Mamuil Malal: 114 Km.  
Pino Huacho: 30 Km.  
Pucón: 26 km.  
Puerto Fuy: 106 Km.  
Reserva Huilo Huilo: 100 Km.  
Termas Carranco: 80 Km.  
Termas Coñaripe: 58 Km.  
Termas De Rincón: 66 Km.  
Termas Eco Pellaifa: 58 Km.  
Termas Geométricas: 62 Km.  
Termas Hipólito Muñoz: 65 Km.  
Termas Huife: 56 Km.  
Termas Liucura: 44 Km.

Termas Los Pozones: 58 Km.  
Termas Manquecura: 73 Km.  
Termas Menetue: 64 Km.  
Termas Monte Vivo: 52 Km.  
Termas Palguin: 56 Km.  
Termas Panqui: 84 Km.  
Termas Punulaf: 68 Km.  
Termas Quimey-Co: 54 Km.  
Termas Rayenco: 75 Km.  
Termas Río Liquiñe: 80 Km.  
Termas San Luis: 57 Km.  
Termas San Sebastián: 150 Km.  
Termas Trafipan: 80 Km.  
Termas Trancura: 53 Km.  
Termas Vergara: 60 Km.  
Voipir Seco: 20 Km.

#### **Distancias Internacionales**

##### **(\*) Por Paso Fronterizo Mamuil Malal**

Bahía Blanca: 1.116 Km.  
Bariloche: 400 Km.  
Buenos Aires: 1.857 Km.  
Cipoletti: 358 Km.  
Junín de Los Andes: 167 Km.  
Mendoza: 1.945 Km.  
Neuquén: 550 Km.  
San Martín de Los Andes: 207 Km.  
Zapala: 370 Km. (Por Ruta 40)

### Distancias Nacionales

#### **Hacia el Norte**

Temuco: 87 Km.  
Concepción: 374 Km.  
Chillán: 357 Km.  
Rancagua: 677 Km.  
Santiago: 764 Km.  
Viña del Mar: 892 Km.  
Valparaíso: 884 Km.  
La Serena: 1.238 Km.  
Copiapó: 1.559 Km.  
Antofagasta: 2.125 Km.  
Iquique: 2.617 Km.  
Arica: 2.826 Km.

#### **Hacia el Sur**

Valdivia: 120 Km.  
Osorno: 202 Km.  
Puerto Montt: 315 Km.  
Ancud: 401 Km.  
Castro: 486 Km.  
Quellón: 592 Km.  
Coyhaique: 1.110 Km.  
Puerto Aysén: 1.124 Km.  
Puerto Natales: 2.392 Km.  
Punta Arenas: 2.832 Km.