

**SERVICIO NACIONAL DE TURISMO  
DIRECCION REGIONAL DE AYSÉN**

**IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	INFORMADOR/A TURÍSTICO/A PERMANENTE
<b>Nº DE PUESTOS</b>	01
<b>RESPONSABILIDAD ANTE</b>	Director Regional de turismo
<b>LUGAR DE DESEMPEÑO</b>	Oficina de Información Turística - Cochrane - Región de Aysén
<b>CONDICIÓN CONTRACTUAL</b>	Profesional a Honorarios
<b>REMUNERACIÓN BRUTA MENSUAL</b>	\$550.000 (quinientos cincuenta mil pesos)
<b>FECHA DE INICIO CONVENIO</b>	13 MARZO 2017 (fecha tentativa)
<b>FECHA DE TÉRMINO CONVENIO</b>	31 DE DICIEMBRE 2017 (sujeto a evaluación)

<b>Objetivo del Cargo</b>	Promocionar los destinos turísticos del territorio nacional a través de la orientación y entrega de información a los clientes de las oficinas de Información Turística. (turistas, prestadores de servicios turísticos y público general)
---------------------------	--

<b>Funciones específicas del Cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Promover y orientar a que el turista prefiera prestadores de servicios turísticos que estén registrados en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos, preferentemente los que cuenten con sello de Calidad (Q) y/o Sustentabilidad (S).</li> <li>✓ Difundir y promocionar a través de las Oficinas de Información Turística (OIT), información acerca de destinos, atractivos, servicios turísticos y complementarios de la región, sus comunas y localidades con apoyo de material turístico disponible en sus distintos formatos.</li> <li>✓ Conocer y difundir las actividades, programas, eventos, páginas institucionales y redes de contacto del Servicio Nacional de Turismo, con el objeto de fomentar la actividad turística y el contacto de la comunidad con el servicio.</li> <li>✓ Gestionar y preparar las solicitudes de información turística de SERNATUR que realicen los usuarios finales y dar respuesta oportuna a ellas.</li> <li>✓ Mantener material e información actualizada de los prestadores de servicios turísticos registrados en SERNATUR.</li> <li>✓ Atender de acuerdo a los estándares de calidad de servicio asociada a Norma ISO 9001:2008, a través del Proceso de recepción y respuesta a Solicitudes ciudadanas Ley 19.880.</li> </ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar la gestión administrativa inherente de la Oficina de Información Turística, tales como registrar la estadística de atención de público, registro de entrega de material turístico, respuesta de solicitudes virtuales, control de inventario entre otros.</li> <li>✓ Atender y dar respuesta a consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas hacia la Institución o terceros del sector turismo, de acuerdo a procedimiento y siguiendo los protocolos establecidos.</li> <li>✓ Verificar la vigencia de los registros de Sernatur, de modo de entregar información actualizada</li> <li>✓ Mantener el orden y abastecimiento de material promocional en la Oficinas de Información Turística (OIT)</li> <li>✓ Cumplir con las normas de presentación y vestuario dispuestas por la institución.</li> <li>✓ Cumplir con los distintos turnos establecidos por la institución (sábados, domingos y festivos).</li> </ul>
--	---

**Requisitos generales:**

<p><b>Formación Profesional</b></p>	<p>Título Técnico Profesional de una carrera de al menos 4 semestres de duración, impartida por Instituto o centro de Formación Técnica reconocida por el Estado. Malla curricular que considere preparación multi disciplinaria en el conocimiento técnico-turístico, cultural o carreras afines.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Idiomas Conocimiento y manejo a nivel medio-alto inglés y/o Francés y Alemán. Considera principalmente conversación.</li> <li>✓ Herramientas informáticas de Gestión Conocimiento a nivel medio de Word, Excel, Power Point, Prezi y exploradores de internet.</li> </ul>
<p><b>Experiencia</b></p>	<p>Experiencia comprobable en materias relacionadas con las funciones del cargo.</p>

**Requisitos deseables:**

Se consideran, además, requisitos deseables para el desempeño de la función los que se agrupan en:

<b>Capacitación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dominio y manejo a nivel medio de un segundo idioma como inglés, Francés, Aleman.</li> <li>✓ Afinidad con las nuevas tecnologías de comunicación e información (TIC).</li> </ul>
<b>Competencias Técnicas para el desempeño de la Función</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimiento del área turística regional, tales como geografía, tradiciones, destinos, cultura regional, entre otros aspectos.</li> <li>✓ Conocimiento de la Estructura administrativa del Estado de Chile</li> <li>✓ Conocimiento general del SERNATUR, de la misión institucional y de la política y estrategia nacional de turismo.</li> <li>✓ Conocimiento de la Ley de Turismo N°20.423, Decreto N°222 y Ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública.</li> <li>✓ Conocimiento y manejo de programas computacionales (Word, Excel, Prezi, etc.)</li> </ul>
<b>Competencias Organizacionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajo en equipo.</li> <li>✓ Compromiso con el Servicio</li> <li>✓ Actitud Proactiva</li> <li>✓ Empatía</li> <li>✓ Asertividad</li> <li>✓ Hospitalidad</li> <li>✓ Disponibilidad para cumplir turnos en los distintos puntos de atención correspondiente a la Dirección Regional</li> </ul>

Se deja constancia que los requisitos señalados en el Cuadro anterior constituyen aspectos deseables para el desempeño de la función, pero no son requisitos adicionales excluyentes.

**Requisitos de Admisibilidad:**

Los postulantes no deberán estar afectos a las inhabilidades contenidas en los artículos 54º y 56º, ambos del DFL N° 1/19.653 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, esto es:

- Tener vigentes o suscribir, por sí o por terceros, contratos o cauciones ascendientes a 200 UTM o más, con SERNATUR;
- Tener litigios pendientes con SERNATUR, a menos que se refieran al ejercicio de derechos propios, de su cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive;
- Ser director, administrador, representante o socio titular del 10% o más de los derechos de cualquier clase de sociedad, cuando ésta tenga contratos o cauciones vigentes ascendientes a 200 UTM o más, o litigios pendientes con SERNATUR;
- Ser cónyuge, hijo, adoptado o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad o segundo por afinidad inclusive de las autoridades y de los funcionarios directivos de SERNATUR, hasta el nivel de Jefe de Departamento inclusive; y
- Hallarse condenado/a por crimen o simple delito.

### **ETAPA DE POSTULACIÓN Y RECEPCIÓN DE ANTECEDENTES:**

El llamado al proceso de selección se encontrará disponible para ser descargado en el sitio web del Servicio Nacional de Turismo: [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl), sección Trabaje con nosotros y en el portal [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl) como Aviso de Pizarrón, **a contar del día 01 de marzo del 2017**, entendiéndose plenamente conocido por todos(as) los (as) postulantes.

Para formalizar, la postulación, los interesados que reúnan los requisitos, deberán postular en línea a través de formulario dispuesto en la web y adjuntar la siguiente documentación:

- **Certificado de Título**
- **Curriculum Vitae**

La recepción de las postulaciones y antecedentes a través de postulación electrónica en la página web del Servicio, el plazo de postulación se extenderá **hasta las 14:00 hrs. del día 06 de marzo de 2017**.

**IMPORTANTE: NO SE RECIBIRÁN POSTULACIONES, NI ANTECEDENTES FUERA DE ESTE PLAZO, NI POR OTRA VÍA QUE NO SEA LA DETERMINADA PARA ESTE EFECTO. LA PRESENTACIÓN DE LOS ANEXOS ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO, AQUELLA PERSONA QUE NO LOS PRESENTE, NO SERÁ CONSIDERADA DENTRO DEL PROCESO.**

### **CALENDARIZACIÓN DEL PROCESO:**

ETAPA	FECHAS
Publicación Proceso de Selección y bases	02/03/2017
Recepción de antecedentes vía Encuesta publicada sitio web Sernatur	Hasta las 14:00 horas del día 06/03/2017
Evaluación Curricular	07/03/2017 al 08/03/2017
Entrevista Preseleccionados	09/03/2017 al 10/03/2017
Propuesta del Comité	13/03/2017
Finalización del Proceso	14/03/2017

Nota: Atendida razones de buen servicio, el calendario publicado podrá ser modificado con la finalidad de cerrar eficientemente el Proceso de Selección del cargo a proveer.



**SERNATUR**  
Servicio Nacional de Turismo

### **NOTIFICACIÓN Y CIERRE DEL PROCESO**

- a. La Unidad de Gestión de Personas notificará a la persona seleccionada por correo electrónico.
- b. Una vez practicada la notificación, el o la postulante deberá manifestar expresamente su aceptación de funciones, dentro del plazo de 2 días hábiles contados desde la notificación, aportando la documentación original solicitada en estas bases. Si así no lo hiciere, se entenderá su rechazo a la prestación de servicios, notificándose al segundo seleccionado.

### **OTRAS CONSIDERACIONES**

La Dirección Regional se reserva el derecho de poner término anticipado a la prestación, si el desempeño del/la profesional no satisface las necesidades del servicio, pudiendo contratar a un reemplazante, mediante los mecanismos existentes para una nueva contratación.

El/la profesional deberá permanecer en sus funciones durante los turnos asignados, no justificándose su ausencia, salvo expresa autorización de la Dirección Regional.