

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO  
DIRECCION REGIONAL DE MAGALLANES Y LA ANTARTICA CHILENA

**IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>INFORMADOR/A TURÍSTICO/A</b>
<b>Nº DE PUESTOS</b>	01
<b>RESPONSABILIDAD ANTE</b>	Directora Regional de Turismo y Encargado/a Oficina de Información Turística (OIT Sernatur).
<b>LUGAR DE DESEMPEÑO</b>	Dirección Regional Magallanes y Antártica Chilena, <b>Porvenir.</b>
<b>CONDICIÓN CONTRACTUAL</b>	Profesional a Honorarios (Transferencia Programa Consolidación y Nuevos Destinos Turísticos de la Patagonia, Cód. BIP 30361778-0)
<b>REMUNERACIÓN BRUTA MENSUAL</b>	\$639.450.- (Seiscientos treinta y nueve mil cuatrocientos cincuenta pesos)
<b>FECHA DE TÉRMINO CONVENIO</b>	31 de diciembre 2018. (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, que cumplan con el proceso de inspección en el caso de que corresponda a Prestadores de turismo aventura y alojamiento turístico y 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> </ul>
--	--

- ✓ 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.
- ✓ Gestionar y preparar las solicitudes de información turística de SERNATUR que realicen los usuarios finales y dar respuesta oportuna a ellas.
- ✓ Mantener material e información actualizada de los prestadores de servicios turísticos registrados en SERNATUR.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Participar en actividades promocionales regionales, nacionales e internacionales, si la Dirección Regional de Turismo lo estima pertinente.
- ✓ 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.
- ✓ Verificar la vigencia de los registros de Sernatur, de modo de entregar información actualizada.
- ✓ Mantener el orden y abastecimiento de material promocional en la Oficinas de Información Turística (OIT), tener control de inventario, reporte mensual del despacho de material, entrega y control del material que se despacha a los prestadores de servicios turísticos registrados en Sernatur.
- ✓ Las demás inherentes a la información turística, que le encargue su Jefatura directa que sean necesarias para la adecuada y correcta ejecución del programa.

**Requisitos generales:**

<b>Formación Profesional</b>	Deseable titulado de carreras o especialidades de Técnico en Turismo, o en Hotelería, o que considere preparación multidisciplinaria en el conocimiento técnico-turístico, cultural o carreras afines, de Universidades, Instituto Profesional, Centro de Formación Técnica e incluso Liceo Técnico Profesional, de instituciones del Estado o reconocidas por este.
<b>Experiencia</b>	Experiencia profesional mínima de 2 años en el sector turístico o en atención de público.

**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>✓ <b>Dominio y manejo a nivel medio-avanzado del idioma inglés y de un segundo idioma como portugués y/o alemán. (considera principalmente conversación)</b></li> <li>✓ <b>Afinidad con las nuevas tecnologías de comunicación e información (TIC).</b></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, 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> </ul>

- |  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><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 Nº 1/19.653 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 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 17 de noviembre 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:

- **Título técnico profesional/técnico nivel medio (según corresponda)**
- **Curriculum Vitae**
- **Carta de recomendación**

La recepción de las postulaciones y antecedentes a través de postulación electrónica en la página web del Servicio, el plazo de postulación se extenderá desde **el día 17 de noviembre, hasta las 23:59 hrs. del día 23 de noviembre 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:**

<b>ETAPA</b>	<b>FECHAS</b>
<b>Publicación Proceso de Selección y bases</b>	17 de noviembre al 23 de noviembre de 2017.
<b>Recepción de antecedentes vía Encuesta publicada sitio web Sernatur</b>	Hasta las 23:59 horas del día 23 de noviembre de 2017.
<b>Evaluación Curricular</b>	Del 24 al 29 de noviembre de 2017
<b>Entrevista Preseleccionados</b>	Del 30 de noviembre al 01 de diciembre de 2017
<b>Propuesta del Comité</b>	04 de diciembre de 2017
<b>Finalización del Proceso</b>	04 de diciembre de 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.

## **NOTIFICACIÓN Y CIERRE DEL PROCESO**

- La Unidad de Gestión de Personas notificará a la persona seleccionada por correo electrónico.
- 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.