

**SERVICIO NACIONAL DE TURISMO  
DIRECCION REGIONAL DE ARICA Y PARINACOTA**

**IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	INFORMADOR/A TURÍSTICO/A TEMPORAL
<b>Nº DE PUESTOS</b>	01
<b>RESPONSABILIDAD ANTE</b>	Coordinador Oficina de Informaciones Turística
<b>LUGAR DE DESEMPEÑO</b>	Dirección Regional Arica y Parinacota, San Marcos 101 - Arica
<b>CONDICIÓN CONTRACTUAL</b>	Profesional a Honorarios
<b>REMUNERACIÓN BRUTA MENSUAL</b>	\$ 423.120.- (cuatrocientos veinte y tres mil ciento veinte pesos)
<b>FECHA DE TÉRMINO CONVENIO</b>	31 de diciembre de 2017

<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> </ul>
--	--

**Requisitos generales:**

<b>Formación Profesional</b>	Deseable Egresado 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 1 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>✓ Dominio y manejo a nivel medio de un segundo idioma como inglés o portugués.</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, etc.)</li> </ul>

**Competencias  
Organizacionales**

- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Compromiso con el Servicio
- ✓ Actitud Proactiva
- ✓ Empatía
- ✓ Asertividad
- ✓ Hospitalidad
- ✓ Disponibilidad para cumplir turnos en los distintos puntos de atención correspondiente a la Dirección Regional

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
- Desarrollar actividades particulares en los mismos horarios de labores dentro de SERNATUR o que interfieran con su desempeño funcionario, salvo actividades de tipo docente, con un máximo de 12 horas semanales.

### **Etapas de postulación y recepción de antecedentes:**

El llamado a participar del proceso de selección se encontrará disponible en el sitio web del Servicio Nacional de Turismo: [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl), sección Ofertas Laborales, a contar del **03/11/2017**, entendiéndose plenamente conocido por todos(as) los(as) postulantes.

Para formalizar la postulación, los interesados que reúnan los requisitos, **deberán presentarse o enviar** Currículum vitae completo (incluye firma), Copia de título técnico o profesional, Certificados de capacitaciones a la Dirección Regional de Turismo, ubicada en **Calle San Marcos N° 101, Arica**.

La recepción física de postulaciones y antecedentes se extenderá desde el día **03/11/2017** hasta las **17:00 horas del día 14/11/2017**.

No se recibirá postulaciones ni antecedentes fuera de este plazo.

Las y los postulantes que presenten alguna discapacidad que les produzca impedimento o dificultades en la aplicación de los instrumentos de selección que se administrarán deberán informarlo en la postulación, para adoptar las medidas pertinentes, de manera de garantizar la igualdad de condiciones a todos los postulantes que se presenten en este concurso.

### **Etapas de selección**

1. La evaluación de los postulantes constará de 2 etapas que se presentan a continuación:
  - a. Evaluación Curricular.
  - b. Entrevista de Apreciación global.
  
2. La selección, estudio y evaluación de las (os) postulantes la realizarán profesionales de la DRT de la Región de Arica y Parinacota. Se citará a los seleccionados a una entrevista técnica, en la que se evaluará su desempeño de 1 a 7. La Comisión de Selección tomará la decisión sobre el estado final del proceso, pudiendo seleccionar a uno de los postulantes que hayan pasado la etapa de Entrevista Institucional o por otra parte, podrá declarar Desierto el proceso al considerar que ningún postulante se ajusta suficientemente al perfil del cargo, decisión que deberá quedar reflejada en la correspondiente Acta de Proceso y Selección.

### **Notificación y cierre del proceso**

- a. El Departamento de Gestión de Personas de Arica notificará a la persona seleccionada por correo electrónico. Asimismo, se le notificará a todos los participantes del proceso.
  
- b. Una vez practicada la notificación, el/la postulante seleccionado/a deberá manifestar expresamente su aceptación al cargo, dentro del plazo de 2 días hábiles contados desde la notificación, aportando la documentación original solicitada. Si así no lo hiciere, se entenderá su rechazo a la contratación 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.

### **Fecha en que se resolverá el concurso**

El concurso se resolverá a más tardar el día **24/11/2017**.

**LA PRESENTACIÓN DE LOS ANEXOS ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO, AQUELLA PERSONA QUE NO LOS PRESENTE COMO CORRESPONDE. NO SERÁ CONSIDERADA DENTRO DEL PROCESO.**