

**SERVICIO NACIONAL DE TURISMO
DIRECCION NACIONAL**

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	INFORMADOR/A TURÍSTICO/A
Nº de puestos	01
Responsabilidad ante	Encargado/a Oficina de Información Turística
Lugar de desempeño	Dirección Nacional de Sernatur Oficina de Informaciones Turística Central
Condición contractual	Profesional a Honorarios
Remuneración bruta mensual	\$598.560.- (quinientos noventa y ocho mil quinientos sesenta pesos)
Fecha de término convenio	Sujeto a evaluación

Objetivo del Cargo	Promocionar los destinos turísticos del territorio nacional a través de la asesoría y entrega de información a los clientes de las oficinas de Información Turística.
---------------------------	---

Funciones específicas del Cargo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Promover y orientar a que el turista prefiera prestadores de servicios turísticos con sello de calidad y que estén registrados en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos. ✓ Difundir y promocionar a través de las Oficinas de Información Turística (OIT), información acerca de destinos, atractivos, servicios turísticos y complementarios del país, sus regiones y localidades con apoyo de material turístico disponible en sus distintos formatos. ✓ 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 los usuarios finales de los prestados por SERNATUR y dar respuestas a ellas.

- ✓ Mantener material e información actualizada de los prestadores de servicios turísticos.
- ✓ 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 promocional a Prestadores de Servicios Turísticos Registrados, entre otros.
- ✓ Participar en actividades de promoción o ferias regionales, nacionales e internacionales, (disponibilidad para salir de la Región).
- ✓ Atender y dar respuesta a consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas hacia la Institución o terceros del sector turismo, a través de buzón virtual o plataforma sernac.
- ✓ 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), control de inventario
- ✓ Actualización de contenidos de material promocional
- ✓ Disponibilidad para cumplir turnos fuera de las dependencias de OIT como en aeropuerto u oficinas móviles, incluidos sábado o festivos si fuera requerido.
- ✓ Y las tareas que su jefatura le designe.

Requisitos generales:

Formación Profesional	<p>Título Técnico otorgados por una Universidad o Instituto Profesional del Estado o reconocido por éste, o aquellos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente.</p> <p>Deseable Técnico en Turismo, en Hotelería, o que considere preparación multidisciplinaria en el conocimiento técnico-turístico, cultural o carreras afines.</p>
Experiencia	<p>Experiencia profesional acreditada mínima de 2 años en el sector turístico.</p>

Requisitos deseables:

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

Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dominio nivel avanzado de inglés. ✓ Conocimiento al menos básico de Francés o Alemán (considera principalmente conversación) ✓ Afinidad con las nuevas tecnologías de comunicación e información (TIC).
Competencias Técnicas para el desempeño de la Función	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento del área turística regional, tales como geografía, tradiciones, cultura regional, entre otros aspectos. ✓ Conocimiento de la Estructura administrativa del Estado de Chile ✓ Conocimiento general del SERNATUR, de la misión institucional y de la política nacional de turismo. ✓ Conocimiento de la Ley de Turismo N°20.423, Decreto N°222 y Ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública. ✓ Conocimiento y manejo de programas computacionales, muy especialmente de Planillas

	<p>Excel.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento de la Estrategia Nacional de Turismo
Competencias Organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajo en equipo. ✓ Compromiso con el Servicio ✓ Actitud Proactiva ✓ Transparencia y honestidad

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.

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, sección Trabaje con nosotros y en el portal www.empleospublicos.cl como Aviso de Pizarrón, **a contar del día 06 de diciembre de 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 13:00 hrs. del día 11 de diciembre 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	06 al 11 de diciembre 2017
Recepción de antecedentes vía Encuesta publicada sitio web Sernatur	Hasta las 13:00 horas del día 11 de diciembre 2017
Evaluación Curricular	12 y 13 de diciembre 2017
Entrevista Preseleccionados	14 y 15 de diciembre 2017
Finalización del Proceso	18 de diciembre 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

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 Jefatura.