

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

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	INFORMADOR/A TURÍSTICO/A
Nº DE PUESTOS	01
RESPONSABILIDAD ANTE	Directora Regional de Turismo y Encargado/a Oficina de Información Turística (OIT Sernatur).
LUGAR DE DESEMPEÑO	Dirección Regional Magallanes y Antártica Chilena.
CONDICIÓN CONTRACTUAL	Profesional a Honorarios (Transferencia Programa Consolidación y Nuevos Destinos Turísticos de la Patagonia, Cód. BIP 30361778-0)
REMUNERACIÓN BRUTA MENSUAL	<p>\$784.605.- (Setecientos ochenta y cuatro mil seiscientos cinco pesos)</p> <p>La remuneración bruta mensual, considera, el valor de los descuentos relacionados a Ley N° 20.894 (Publicada en el Diario Oficial el 26 de enero del 2016) Prorroga la Obligatoriedad de Cotizar de los Trabajadores Independientes y Adecúa Normativa Previsional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pago previsional (10%) • Comisión por administración AFP (% según AFP) • Seguro de Invalidez y Sobrevivencia (1,41%) • Seguro de Accidentes del trabajo y Enfermedades Profesionales (% según Mutual o ISL) • Pago Previsional Salud (7%)
FECHA DE TÉRMINO CONVENIO	31 de diciembre 2018. (sujeto a evaluación)

Objetivo del Cargo	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).
---------------------------	---

Funciones específicas del Cargo	<ul style="list-style-type: none">✓ 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).✓ 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.✓ 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.
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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:

<p>Formación Profesional</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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.
<p>Experiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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:

<p>Capacitación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dominio y manejo a nivel avanzado del idioma inglés y de un segundo idioma como portugués y/o alemán. Considera manejo oral y escrito de idioma inglés.
<p>Competencias Técnicas para el desempeño de la Función</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer acerca del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos. ✓ Conocer beneficios del sistema nacional de registro tanto para usuarios como para prestadores de servicios. ✓ Conocer y manejar información referida a destinos turísticos regionales y nacionales (tales como geografía, tradiciones, destinos, cultura regional). ✓ Poseer una noción general sobre SERNATUR, de la misión institucional y líneas de acción. ✓ Poseer una noción sobre de la Ley de Turismo N°20.423 y Decreto N°222. ✓ Conocer alguno de los pilares de la Estrategia Nacional de Turismo. ✓ Poseer una noción general de los servicios del estado vinculados al turismo. ✓ Poseer nociones de la implementación de la norma ISO:9001 2008. ✓ Poseer noción sobre el funcionamiento de una oficina de informaciones turísticas y/o competencias de un informador. ✓ Manejar a nivel usuario sistema de correo electrónico y ambiente web. ✓ Manejo de Excel, a fin de procesar información estadística, para lo que se requiere: <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de fórmulas (sumatorias en segmentos,

	<p>multiplicaciones, divisiones y cálculos de porcentajes)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Graficar datos. • Elaborar tablas dinámicas. • Poseer capacidad de análisis de datos estadísticos, para la generación de reportes. <p>✓ Manejo de Word, para la generación de reportes, para lo que se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar formato de papel • Ajustar formato de texto • Insertar gráficos • Insertar imágenes <p>✓ Conocer alguna de las plataformas de SERNATUR o sitios de promoción de SERNATUR</p>
<p>Competencias Organizacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Poseer experiencia en el desarrollo de trabajos en equipo. ✓ Expresar sus ideas de forma clara y convincente. ✓ Poseer Habilidad para escuchar y entender a otros estableciendo un diálogo de forma efectiva. ✓ Expresarse con iniciativa y proactividad con respecto al ámbito de trabajo ✓ Muestra Pasión por Chile y orientación al cliente ✓ Demostrar ganas y compromiso por el trabajo de informador ✓ Poseer 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
- 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, sección Trabajo con nosotros y en el portal www.empleospublicos.cl como Aviso de Pizarrón, **a contar del día 15 de marzo del 2018**, 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 experiencia y/o recomendaciones, que validen experiencia laboral**
- **Certificado de acreditación de idioma (s) (si posee)**

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 15 de marzo, hasta las 23:59 hrs. del día 21 de marzo de 2018.**

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	15 de marzo al 21 de marzo de 2018.
Recepción de antecedentes vía Encuesta publicada sitio web Sernatur	Hasta las 23:59 horas del día 21 de marzo de 2018.
Evaluación Curricular	Del 22 al 27 de marzo de 2018
Entrevista Preseleccionados	Del 28 al 29 de marzo de 2018
Propuesta del Comité	02 de abril de 2018
Finalización del Proceso de selección	02 de abril de 2018

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

- 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.