

BASES PARA SELECCIÓN DE INFORMADORES TURÍSTICOS

PERIODO ESTIVAL 2020

SIETELAGOS PANGUIPULLI

La I. Municipalidad de Panguipulli a través de su Departamento de Turismo realiza el proceso de selección de Informadores Turísticos para el periodo estival 2020.

NOMBRE DEL CARGO	Informador Turístico periodo estival Sietelagos Panguipulli
LUGAR DE DESEMPEÑO	Existirán cupos para las Oficinas de Información Turística (OIT) de los Subdestinos mencionados a continuación: Panguipulli, Choshuenco, Neltume, Pto Fuy, Coñaripe, Liquiñe.
FECHA DE INICIO DE SERVICIOS	02 de enero de 2020
FECHA DE TÉRMINO DE SERVICIOS	28 de febrero de 2020

- A continuación se describirá el cargo a elegir por las presentes Bases de Selección:

1. ANTECEDENTES GENERALES

- **OBJETIVO DEL CARGO:** Entregar información y orientación a los visitantes, actores locales y entidades públicas y privadas sobre la oferta turística, atractivos turísticos y servicios turísticos registrados en las diferentes localidades de la comuna de Panguipulli, teniendo como objetivo generar un aumento en la estadía promedio de nuestros turistas.

2. FUNCIONES DEL CARGO:

<ul style="list-style-type: none">• Realizar la gestión administrativa inherente de la Oficina de Información Turística, tales como registrar la estadística de atención de público.
<ul style="list-style-type: none">• Promover y orientar a que el turista prefiera prestadores de servicios turísticos de la Comuna de Panguipulli.
<ul style="list-style-type: none">• Difundir y promocionar a través de las Oficinas de Información Turística (OIT), información acerca de Rutas de interés, atractivos naturales y culturales turísticos, servicios turísticos y complementarios de la región, sus comunas y localidades, con apoyo de material turístico disponible en sus distintos formatos.
<ul style="list-style-type: none">• Conocer y difundir las actividades y eventos presentes en la comuna de Panguipulli, con el objeto de fomentar la actividad turística y el contacto de la comunidad y visitantes con el servicio.
<ul style="list-style-type: none">• Mantener material e información actualizada de los prestadores de servicios turísticos y servicios básicos comunales.
<ul style="list-style-type: none">• Atender de acuerdo a los estándares del protocolo de atención al turista.
<ul style="list-style-type: none">• Atender y dar respuesta a consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas en la oficina de información turística.
<ul style="list-style-type: none">• Cumplir con los distintos turnos establecidos por la I. Municipalidad de Panguipulli
<ul style="list-style-type: none">• Orientación al turista, respecto a protocolos de evacuación comunal en caso de emergencia.

3. COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES:

ATENCIÓN AL CLIENTE	Detectar las expectativas del cliente, asumiendo compromiso en la identificación de cualquier problema y proporcionar las soluciones más idóneas para satisfacer sus necesidades y requerimientos.
COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL PERSUASIVA	Capacidad para expresarse claramente y de forma convincente con el fin de que la otra persona asuma nuestros argumentos como propios.
COMPROMISO	Poseer la habilidad y disposición para alinear su conducta con las necesidades, requerimientos y prioridades del trabajo.
LIDERAZGO	Utilización de los rasgos y métodos interpersonales para guiar a individuos o grupos hacia la consecución de un objetivo.
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para realizar de forma eficaz un plan apropiado de actuación personal o para terceros con el fin de alcanzar un objetivo.
TRABAJO EN EQUIPO	Disposición para participar como miembro integrado en un grupo (dos o más personas) para obtener un beneficio como resultado de la tarea a realizar, independientemente de los intereses personales.

4. PROCESO DE SELECCIÓN DE INFORMADORES TURÍSTICOS

El proceso de selección incluirá 3 etapas:

RECEPCIÓN DE ANTECEDENTES	Los postulantes deberán entregar su Curriculum Vitae en dependencias de Oficina de Partes de la Municipalidad de Panguipulli en horarios de 08:30 a 14:00 horas, de lunes a viernes. Este documento deberá ser entregado en un sobre cerrado con el nombre del postulante junto al cargo y oficina a la cuál postula (Panguipulli, Coñaripe, Liquiñe, Neltume y Puerto Fuy)
EVALUACIÓN ESCRITA	La entrega de información respecto a los diversos atractivos naturales y culturales, circuitos turísticos, servicios, oferta y productos turísticos presentes en la Comuna de Panguipulli, es parte de la información que deberá estar en conocimiento de cada uno de los informadores turísticos comunales. Es por lo anterior que se aplicará una prueba escrita con preguntas de desarrollo y selección múltiple que medirán el conocimiento en el área anteriormente mencionada.
ENTREVISTA PERSONAL	Se realizará una evaluación a los postulantes que pasen exitosamente la prueba teórica, con el objetivo de medir el nivel de competencias organizacionales para el cargo de Informador Turístico. Se realizarán preguntas abiertas y cerradas además de realizar una situación simulada de entrega de información turística.

5. PAUTA DE EVALUACIÓN:

CRITERIO	SUB - CRITERIOS	PUNTAJES	PONDERACIÓN
Edad del postulante	El postulante es menor de 18 años	NO ADMISIBLE	NO ADMISIBLE
	El postulante es mayor de 18 años	100	5%
Lugar de residencia del postulante	Posee residencia permanente fuera de la Comuna de Panguipulli	0	10%
	Posee residencia permanente en la Comuna de Panguipulli	100	
Experiencia del postulante	No posee experiencia en Oficinas de Información Turística o como Personal en contacto de empresas turísticas	0	25%
	Ha trabajado anteriormente en Oficinas de Información Turística o como Personal en contacto de empresas turísticas	100	
Recepción de antecedentes	Postulante NO entrega los documentos en los plazos indicados	0	5%
	Postulante SI entrega los documentos en los plazos indicados	100	
Evaluación escrita	Postulante no logra responder más del 60% de la evaluación con respuestas	5	30%

	correctas		
	Postulante logra responder entre un 61% y un 80% de la evaluación con respuestas correctas	10	
	Postulante logra responder entre un 81% y un 100% de la evaluación con respuestas correctas	25	
Entrevista personal	Postulante evidencia menos del 60% de las competencias organizacionales solicitadas para el cargo	5	25%
	Postulante evidencia entre el 60% y 80% de las competencias organizacionales solicitadas para el cargo	10	
	Postulante evidencia entre el 81% y 100% de las competencias organizacionales solicitadas para el cargo	25	

6. ETAPA DE POSTULACIÓN Y RECEPCIÓN DE ANTECEDENTES

ETAPA	FECHAS
Inicio de procesos de postulación	(03/octubre /2019)
Recepción de antecedentes cv (Oficina de Partes I Municipalidad de Panguipulli)	(03/octubre /2019 - 18/ octubre /2019)
Evaluación escrita	(24/octubre/2019 - Salón Dideco 10:00 hrs) (25/octubre/2019 – Salón Dideco 15:00 hrs)
Entrevista personal/grupal	(28/octubre/2019 – Salón Dideco 10:00 hrs) (29/octubre/2019 – Salón Dideco 10:00 hrs)
Publicación de resultados en Sitio <ul style="list-style-type: none">• https://municipalidadpanguipulli.cl/• http://sietelagos.cl/	(08/noviembre/2019)