

MAT.: APRUEBA BASES QUE
INDICA. –

Panguipulli, 29 de septiembre de 2023.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

- La necesidad de aprobar las bases para “SELECCIÓN DE INFORMADORES TURÍSTICOS PERÍODO ESTIVAL 2024”.
- El Decreto N° 1.333, de fecha 29 de junio de 2021, Asunción de funciones como alcalde de la comuna de Panguipulli a don Pedro Burgos Vásquez.
- El Decreto N° 1135, de fecha 17 de abril de 2023, que delega al Sr. Hernán Carrillo Ríos, Administrador Municipal, la firma del Alcalde en la totalidad de la documentación Administrativa y contable del municipio, bajo la Fórmula “POR ORDEN DEL SEÑOR ALCALDE”.
- Y en uso de las facultades que me otorga la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, dicto lo siguiente:

DECRETO N° 2943

- APRUÉBASE**, las bases para “SELECCIÓN DE INFORMADORES TURÍSTICOS PERÍODO ESTIVAL 2024”, para la comuna de Panguipulli. Iniciativa ejecutada por el departamento de Turismo, que busca entregar información y orientación a los visitantes, residentes, actores locales y entidades públicas y privadas.
- IMPUTESE** los gastos según su naturaleza a los Ítem correspondientes, del Presupuesto Municipal Vigente.
- Transcribese a quienes corresponda para su conocimiento y fines.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE Y ARCHÍVESE.

“POR ORDEN DEL SEÑOR ALCALDE”.



JUAN EUGENIN EUGENIN
SECRETARIO MUNICIPAL



HERNÁN CARRILLO RÍOS
ADMINISTRADOR MUNICIPAL



MANUEL HUENCHULEO MORA
DIRECTOR DE CONTROL

MHM/HCR/JEE/NCH/ksb

- Distribución:
- Archivo Oficina de Partes.
- Departamento Turismo.

BASES PARA SELECCIÓN DE INFORMADORES TURÍSTICOS

PERIODO ESTIVAL 2024

PANGUIPULLI SIETELAGOS

La I. Municipalidad de Panguipulli a través de su Dirección de Turismo y Desarrollo Económico Local realizará el proceso de selección de Informadores Turísticos para el periodo estival 2024.

A continuación, se describe 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 dar a conocer los atractivos y servicios de la comuna y así generar un aumento en la estadía y gasto promedio de nuestros turistas. Apoyo en la realización de otras actividades relacionadas al turismo comunal y acciones impulsadas por la Dirección de Turismo y Desarrollo Económico Local.

Los postulantes deberán cumplir con los requisitos generales para ingresar a la administración pública, conforme a lo establecido en el Estatuto Administrativo.

2. FUNCIONES DEL CARGO:

- A. Realizar la gestión administrativa inherente de la Oficina de Información Turística, o puntos informativos, tales como registrar y procesar la estadística de atención de público.
- B. Promover y orientar a que el turista prefiera prestadores de servicios turísticos formalizados y registrados en el Departamento de Turismo de la municipalidad de Panguipulli.
- C. Difundir y promocionar a través de las Oficinas de Información Turística (OIT) o puntos informativos, 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.
- D. 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. Apoyo en dichas actividades o eventos.
- E. Contribuir a mantener material e información actualizada de los prestadores de servicios turísticos y servicios básicos comunales.
- F. Atender de acuerdo a los estándares del protocolo de atención al turista, entregado por el Departamento de Turismo de la Municipalidad de Panguipulli.

- G. Atender y dar respuesta a consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas en la oficina de información turística.
- H. Orientación al turista, respecto a protocolos de evacuación comunal en caso de emergencia y entregar información relevante a empresarios turísticos comunales
- I. Cumplir con requerimientos adicionales solicitados por la Dirección de Turismo y Desarrollo Económico Local.

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. Empatía, espíritu de servicio y afabilidad.
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.
PROACTIVIDAD	Actitud resolutive y capacidad de anticiparse y adaptarse a diversas situaciones y problemas, con una alta capacidad de respuesta, iniciativa y disposición.

4. PROCESO DE SELECCIÓN DE INFORMADORES TURÍSTICOS

El proceso de selección incluirá 4 etapas:

<p>PUBLICACIÓN DE LAS BASES</p>	<p>Las presentes bases serán publicadas en el sitio web de la Municipalidad de Panguipulli (municipalidadpanguipulli.cl) en la sección “Bases y concursos”</p> <p>https://municipalidadpanguipulli.cl/concursos-publicos/</p>
<p>DOCUMENTOS REQUERIDOS</p>	<p>Los postulantes deben entregar los siguientes documentos para cumplir con el proceso de postulación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curriculum Vitae actualizado. • Cartas de recomendación emitida por un empleador anterior. • Fotocopia carnet de identidad por ambos lados. • Registro Social de Hogares(solo para acreditar residencia). • Anexo A (se encuentra al final de las bases).
<p>RECEPCIÓN DE ANTECEDENTES</p>	<p>Los postulantes deberán entregar su Curriculum Vitae actualizado y a lo menos una carta de recomendación emitida por parte de un empleador anterior, esto enviado por correo electrónico a la dirección turismo@munipangui.cl, especificando en el asunto del correo “Postula: Informador Estival 2024”, <u>además de adjuntar una copia firmada del “ANEXO A: CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE CONDICIONES DE POSTULACIÓN”</u>, dispuesto en las presentes bases.</p>
<p>EVALUACIÓN ESCRITA Y ORAL</p>	<p>La evaluación escrita consistirá en responder una prueba de desarrollo y alternativas respecto a los diversos atractivos naturales y culturales, circuitos turísticos, servicios, oferta y productos turísticos presentes en la Comuna de Panguipulli, como parte de la información que deberá estar en conocimiento de cada uno de los informadores turísticos comunales. Cada postulante contará con 1 hora para responder esta evaluación.</p> <p>La evaluación oral consistirá en recrear una situación ficticia entre un turista y un informador turístico, tomando el postulante el rol de informador turístico. Esta parte de la evaluación no deberá sobrepasar los 15 minutos.</p> <p>Esta parte del proceso podría ser excluyente, si el puntaje de ambas evaluaciones no sobrepasa, en conjunto, el 59% de aprobación.</p>
<p>ENTREVISTA PERSONAL</p>	<p>Se realizará una entrevista personal <u>a los postulantes que pasen exitosamente la evaluación escrita y oral</u>, con el objetivo de medir el nivel de competencias organizacionales para el cargo de Informador Turístico. Se realizarán preguntas abiertas y cerradas.</p> <p>Esta parte del proceso podría ser excluyente, si el puntaje de ambas evaluaciones no sobrepasa el 59% de aprobación.</p>

Inclusividad	El postulante NO posee certificación relacionada en materias de inclusividad como: cursos, certificaciones o títulos relacionados a lenguaje inclusivo en lenguaje inclusivo (como lenguaje de señas), inclusividad turística, entre otros.	0	5%
	El postulante SÍ posee certificación relacionada en materias de inclusividad como: cursos, certificaciones o títulos relacionados a lenguaje inclusivo (como lenguaje de señas), inclusividad turística, entre otros.	100	
Estudios relacionados al turismo	El postulante no posee estudios vinculados al rubro turístico.	0	5%
	El postulante posee estudios vinculados al rubro turístico.	100	
Evaluación escrita	El postulante no logra responder más del 60% de la evaluación con respuestas correctas	0	20%
	El postulante logra responder entre un 61% y un 80% de la evaluación con respuestas correctas	50	
	El postulante logra responder entre un 81% y un 100% de la evaluación con respuestas correctas	100	

Entrevista personal	El postulante evidencia menos del 60% de las competencias organizacionales solicitadas para el cargo.	0	25%
	El postulante evidencia entre el 60% y 80% de las competencias organizacionales solicitadas para el cargo.	50	
	EL postulante evidencia entre el 81% y 100% de las competencias organizacionales solicitadas para el cargo.	100	
Segundo idioma	Postulante no posee dominio del idioma inglés, francés u otro.	0	10%
	Postulante posee un dominio escrito y hablado en nivel intermedio del idioma inglés, francés u otro.	50	
	Postulante posee un dominio escrito y hablado en nivel avanzado del idioma inglés, francés u otro.	100	

* Ninguno de estos requisitos es excluyente.

6. ETAPA DE POSTULACIÓN Y RECEPCIÓN DE ANTECEDENTES

ETAPA	FECHAS
Inicio de procesos de postulación	02 octubre 2023
Recepción de antecedentes cv (Oficina de Partes I Municipalidad de Panguipulli y/o Correo Electrónico turismo@munipangui.cl)	02 al 20 octubre 2023 (hasta las 23:59)
Evaluación escrita u oral	24 octubre al 03 noviembre 2023
Entrevista personal	06 al 10 noviembre 2023
Publicación de resultados en Sitio · https://municipalidadpanguipulli.cl/ · http://sietelagos.cl/	17 noviembre 2023

Los seleccionados deberán tener la disponibilidad y disposición para participar de capacitaciones entregadas posterior a la selección, además de entregar la documentación requerida para su contratación.

7. DE LOS SELECCIONADOS

a) Los postulantes seleccionados serán notificados a través de la publicación de la lista de seleccionados (con su respectivo decreto) en la página web de la Municipalidad de Panguipulli municipalidadpanguipulli.cl en la sección “Bases y Concursos” (<https://municipalidadpanguipulli.cl/concursos-publicos/>). Se entiende notificado por el solo hecho de ser incluido en dicho listado. Sin perjuicio de lo anterior, el postulante seleccionado podría ser comunicado del resultado por vía telefónica o correo electrónico señalado en su CV

b) Cada postulante aceptado, es responsable final de formalizar personalmente su nominación, haciendo llegar al correo turismo@munipangui.cl confirmación de haberse notificado y aceptación de su elección. Para esto el seleccionado dispondrá de 5 días corridos para realizar este trámite. Si no realiza este trámite, cumplido el plazo perentorio, la postulación quedará desestimada y la Municipalidad podrá notificar al siguiente postulante en lista de espera.

c) los postulantes seleccionados deberán participar en un taller de capacitación de acuerdo al protocolo de atención al turista, además de participar de otras capacitaciones ligadas al cargo.

IMPORTANTE: Procedimiento en caso de empate en el puntaje.

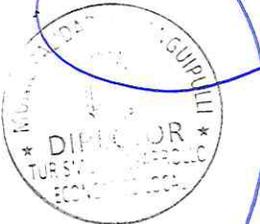
Si existiere empate en el puntaje de dos o más postulantes, de acuerdo a los criterios definidos por las presentes bases, la comisión evaluadora deberá dirimir utilizando como base los mismos criterios, pero considerando las diferencias de puntaje criterio por criterio, hasta lograr el desempate entre los postulantes, en el siguiente orden de prelación:

1. Experiencia del postulante
2. Entrevista personal
3. Resultados prueba escrita
4. Lugar de residencia

Finalmente, si habiendo revisado en este orden cada uno de los criterios, persiste aún el empate, se procederá a realizar un sorteo público para definir el postulante al que se le adjudica el espacio, con fecha y lugar que será informado por la comisión evaluadora, en el plazo y modalidad que no altere el desarrollo de las presentes Bases.



NATHALIE CARTER HOLTHEUER
ENCARGADO DE TURISMO



PATRICIO CASTRO GOMEZ
DIRECTOR DE TURISMO Y DESARROLLO
ECONÓMICO LOCAL



FERNÁN CARRILLO RÍOS
ADMINISTRADOR MUNICIPAL

ANEXO A: “CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE CONDICIONES DE POSTULACIÓN”

La sola presentación de la solicitud implica el conocimiento, aceptación y cumplimiento de las presentes bases.

NOMBRE: _____

DECLARO:

- a) Conocer y aceptar las “**BASES PARA SELECCIÓN DE INFORMADORES TURÍSTICOS PERÍODO ESTIVAL 2023 SIETELAGOS PANGUIPULLI**”, las observaciones, los documentos anexos y en general todos los documentos que forman parte integrante de éstas.
- b) Haber estudiado los antecedentes.
- c) Que los antecedentes presentados por mi persona son veraces exactos.
- d) Reconocer que la decisión de la Municipalidad de Panguipulli en la Selección final de la presente es inapelable definitiva.
- e) Que no me une ningún tipo de parentesco vínculo algún funcionario directivo de esta repartición
- f) Estar conforme con las condiciones de las “**BASES PARA SELECCIÓN DE INFORMADORES TURÍSTICOS PERÍODO ESTIVAL 2023 SIETELAGOS PANGUIPULLI**”

FIRMA Y RUT DEL TITULAR

Panguipulli, Octubre 2023