Municipalidad de
PANGUIPULLI

Panguipulli Sietelagos Chile

**MAT.: APRUEBA BASES QUE INDICA. –**

**Panguipulli,** 07 de octubre de 2026.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

a) La necesidad de aprobar las bases para **"SELECCIÓN DE INFORMADORES TURÍSTICOS PERÍODO ESTIVAL 2027".**
b) El Decreto N° 4097, de fecha 06 de diciembre de 2024, Asunción de funciones como alcalde de la comuna de Panguipulli a don Rodrigo Valdivia Orias.
c) El Decreto N° 932, de fecha 21 de julio de 2026, nombra al Sr. Christian Núñez Morales, Administrador Municipal Suplente.
d) El Decreto N° 1896, de fecha 27 de julio de 2026, que delega al Sr. Christian Núñez Morales, Administrador Municipal Suplente, la firma del Alcalde en la totalidad de la documentación administrativa y contable del Municipio bajo la fórmula "POR ORDEN DEL SEÑOR ALCALDE".
e) Y en uso de las facultades que me otorga la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, dicto lo siguiente:

## DECRETO Nº 2570

1. **APRUÉBASE,** las bases para **"SELECCIÓN DE INFORMADORES TURÍSTICOS PERÍODO ESTIVAL 2027",** para la comuna de Panguipulli. Iniciativa ejecutada por el departamento de Desarrollo Turístico, que busca entregar información y orientación a los visitantes, residentes, actores locales y entidades públicas y privadas.
2. **IMPUTESE** los gastos según su naturaleza a los Ítem correspondientes, del Presupuesto Municipal Vigente.
3. Transcríbase a quienes corresponda para su conocimiento y fines.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE Y ARCHÍVESE.**

**"POR ORDEN DEL SEÑOR ALCALDE".**

MUNICIPALIDAD DE PANGUIPULLI * SECRETARIO MUNICIPAL *

**JUAN EUGENIN EUGENIN**
**SECRETARIO MUNICIPAL**

MUNICIPALIDAD DE PANGUIPULLI * ADMINISTRADOR MUNICIPAL *

**CHRISTIAN NÚÑEZ MORALES**
**ADMINISTRADOR MUNICIPAL(SUP)**

MUNICIPALIDAD DE PANGUIPULLI * DIRECTOR DE CONTROL *

**MANUEL HUENCHULEO MORA**
**DIRECTOR DE CONTROL**

CNM/MHM/JEE/ksb
- Distribución:
-Archivo Oficina de Partes.
-Departamento Turismo.

**BASES PARA SELECCIÓN DE INFORMADORES TURÍSTICOS**

**PERIODO ESTIVAL 2027**

**PANGUIPULLI SIETELAGOS**

La I. La 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 2027.

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.

El propósito de las presentes bases es regular el proceso de selección de personas que cumplirán funciones como informadores turísticos durante los meses de enero y febrero de 2027. Las plazas disponibles para este período son las siguientes:

| **Oficinas de Información Turística** | **N° de plazas disponibles** |
|---|---|
| Panguipulli (OIT)/ CIT | 3 |
| Coñaripe | 4 |
| Neltume | 1 |
| Choshuenco | 1 |
| Pto. Fuy | 1 |
| Liquiñe | 1 |

En caso de que, una vez finalizado el proceso de evaluación y confirmación, queden cupos disponibles en alguna de las oficinas, la persona encargada podrá asignar dichas plazas a postulantes que hayan presentado sus antecedentes con posterioridad al llamado original.

La atención en las Oficinas de Información Turística se realizará de lunes a domingo, incluyendo días festivos, con el objetivo de garantizar un servicio continuo a visitantes y comunidad. El personal seleccionado trabajará bajo un sistema de turnos, cubriendo de manera obligatoria el horario de funcionamiento establecido de 09:00 a 21:00 horas. Asimismo, podrá requerirse la extensión de dichos turnos o la asignación de horarios adicionales en caso de eventos especiales u otras actividades complementarias que demanden la presencia de personal en terreno o en apoyo directo a las labores de difusión y atención turística.

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

MUNICIPALIDAD DE PANGUIPULLI ★ ASESORÍA JURÍDICA ★

## 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.

J. Mantener orden y limpieza del espacio de trabajo, acorde a lo que se requiere para el espacio de atención al público.

MUNICIPALIDAD DE PANGUIPULLI
ASESOR JURIDICO

**3. COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES:**

| | |
|---|---|
| **ATENCIÓN A PÚBLICO** | Detectar las expectativas del visitante, 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 resolutiva y capacidad de anticiparse y adaptarse a diversas situaciones y problemas, con una alta capacidad de respuesta, iniciativa y disposición. |

MUNICIPALIDAD DE PANGUIPULLI
ASESOR JURIDICO

## 4. PROCESO DE SELECCIÓN DE INFORMADORES TURÍSTICOS

El proceso de selección incluirá las siguientes etapas:

| | |
|---|---|
| **PUBLICACIÓN DE LAS BASES** | Las presentes bases serán publicadas en el sitio web de la Municipalidad de Panguipulli (municipalidad panguipulli.cl) en la sección "Bases y concursos" https://municipalidadpanguipulli.cl/concursos-publicos/ |
| **DOCUMENTOS REQUERIDOS** | Los postulantes deben entregar los siguientes documentos para cumplir con el proceso de postulación:<br>• Curriculum Vitae actualizado.<br>• Fotocopia carnet de identidad por ambos lados.<br>• Registro Social de Hogares (solo para acreditar residencia).<br>• Certificados de estudios<br>• ANEXO A: CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE CONDICIONES DE POSTULACIÓN (se encuentra al final de las bases). |
| **RECEPCIÓN DE ANTECEDENTES** | Los postulantes deberán entregar todos los antecedentes requeridos al correo electrónico **turismo@munipangui.cl**, especificando en el asunto del correo "**POSTULACIÓN INFORMADOR TURÍSTICO 2026 Y EL LUGAR AL CUAL POSTULA.** |
| **EVALUACIÓN ESCRITA Y ORAL** | 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.<br>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.<br>Esta parte del proceso podría ser excluyente, si el puntaje de ambas evaluaciones no sobrepasa, en conjunto, el 41% de aprobación. |
| **ENTREVISTA PSICOLABORAL** | Se realizará una entrevista psicolaboral **a los postulantes que aprueben exitosamente la evaluación escrita y oral**, con el objetivo de medir el nivel de competencias organizacionales para el cargo de Informador Turístico. Se realizarán preguntas abiertas y cerradas. |

**Quedarán automáticamente excluidos aquellos postulantes que sean menores de 18 años.**

MUNICIPALIDAD DE PANGUIPULLI
ASESOR JURIDICO

**5. PAUTA DE EVALUACIÓN:**

| CRITERIO | SUB - CRITERIOS | PUNTAJES | PONDERACIÓN |
|---|---|---|---|
| **Lugar de residencia del postulante** | Acredita residencia permanente fuera de la comuna de Panguipulli. | 0 | **10%** |
| | Acredita residencia permanente en la comuna de Panguipulli, pero en una localidad distinta a aquella donde se encuentra ubicada la oficina de información turística a la que postula. | 50 | |
| | Acredita residencia permanente en la comuna de Panguipulli y reside en la misma localidad donde se encuentra ubicada la oficina de información turística a la que postula. | 100 | |
| **Experiencia del postulante** | No posee experiencia en ningún ámbito de atención al público en relación al rubro de turismo. | 0 | **20%** |
| | Posee un año de experiencia en atención al público relacionados al rubro de turismo. | 50 | |
| | Posee dos o más años de experiencia en atención al público relacionado al rubro de turismo. | 100 | |
| **Herramientas ofimáticas** | El postulante NO acredita conocimientos o manejo de herramientas ofimáticas mediante certificados, antecedentes académicos, laborales u otro documento de respaldo. | 0 | **5%** |
| | El postulante ACREDITA conocimientos o manejo de herramientas ofimáticas mediante certificados de cursos o capacitaciones, antecedentes académicos, certificados de experiencia laboral u otro documento de respaldo que permita verificar su utilización. | 100 | |

MUNICIPALIDAD DE PANGUIPULLI * ASESOR JURIDICO *

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Inclusión** | El postulante NO posee certificaciones o formación en materias vinculadas a la inclusión, tales como cursos, títulos o acreditaciones en lenguaje inclusivo (por ejemplo, lengua de señas), turismo inclusivo, entre otros. | 0 | **5%** |
| | El postulante SÍ posee certificaciones o formación en materias vinculadas a la inclusión, tales como cursos, títulos o acreditaciones en lenguaje inclusivo (por ejemplo, lengua de señas), turismo inclusivo, entre otros. | 100 | |
| **Estudios relacionados al turismo** | El postulante no posee estudios vinculados al rubro turístico. | 0 | **15%** |
| | El postulante posee cursos, capacitaciones y/o certificaciones vinculados al rubro turístico debidamente acreditados mediante certificado u otro documento equivalente. | 50 | |
| | El postulante posee título técnico, diplomados y/o título profesional vinculado al rubro turístico. | 100 | |
| **Evaluación oral y escrita** | El postulante no logra responder más del 40% de la evaluación con respuestas correctas | 0 | **25%** |
| | El postulante logra responder entre un 41% y un 60% de la evaluación con respuestas correctas | 50 | |
| | El postulante logra responder entre un 61% y un 100% de la evaluación con respuestas correctas | 100 | |
| **Entrevista psicolaboral** | El postulante evidencia menos del 60% de las competencias organizacionales solicitadas para el cargo. | 0 | **20%** |

MUNICIPALIDAD DE PANGUIPULLI
ASESOR JURIDICO

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 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 | |

## 6. ETAPA DE POSTULACIÓN Y RECEPCIÓN DE ANTECEDENTES

| ETAPA | FECHAS |
|---|---|
| Inicio de procesos de postulación | 08 octubre 2026 |
| Recepción de antecedentes CV<br><br>(Oficina de Partes I Municipalidad de Panguipulli y/o Correo Electrónico **turismo@munipangui.cl**) | 08 al 30 octubre 2026<br><br>(hasta las 23:59) |
| Evaluación escrita u oral | 11 y 12 de noviembre 2026 |
| Entrevista Psicolaboral | 16 al 20 de noviembre 2026 |
| Publicación de resultados en sitio web https://municipalidadpanguipulli.cl/ | 23 al 27 de noviembre 2026 |

**Las fechas del proceso podrán ser modificadas cuando las circunstancias así lo requieran. Cualquier cambio será informado oportunamente a los postulantes.**

**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.**

MUNICIPALIDAD DE PANGUIPULLI
ASESOR JURIDICO

## 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.

MUNICIPALIDAD DE PANGUIPULLI ★ DIR. DE TURISMO Y DES. ECO. LOCAL ★

**PATRICIO CASTRO GOMEZ**
**DIRECTOR DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL**

MUNICIPALIDAD DE PANGUIPULLI ★ ADMINISTRADOR MUNICIPAL ★

CHRISTIAN NÚÑEZ MORALES
**ADMINISTRADOR MUNICIPAL (SUP)**

MUNICIPALIDAD DE PANGUIPULLI ★ ASESOR JURIDICO ★

## 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:**

1. Conocer y aceptar las **"BASES PARA SELECCIÓN DE INFORMADORES TURÍSTICOS PERÍODO ESTIVAL 2026 SIETELAGOS PANGUIPULLI",** las observaciones, los documentos anexos y en general todos los documentos que forman parte integrante de éstas.
2. Haber estudiado los antecedentes.
3. Que los antecedentes presentados por mi persona son veraces y exactos.
4. Reconocer que la decisión de la Municipalidad de Panguipulli en la selección final es inapelable y definitiva.
5. Que no me une ningún tipo de parentesco o vínculo con funcionario o directivo de esta repartición.
6. Estar conforme con las condiciones establecidas en las **"BASES PARA SELECCIÓN DE INFORMADORES TURÍSTICOS PERÍODO ESTIVAL 2027 SIETELAGOS PANGUIPULLI".**
7. Señalar expresamente, en el presente Anexo A, hasta dos Oficinas de Información Turística en las cuales deseo desempeñarme, debiendo indicar una primera y una segunda preferencia, pudiendo optar entre las siguientes: Panguipulli, Coñaripe, Liquiñe, Puerto Fuy, Neltume o Choshuenco.
8. Declarar que me comprometo a concurrir al lugar de trabajo asignado por mis propios medios, siendo de mi exclusiva responsabilidad el cumplimiento íntegro y oportuno de los horarios establecidos.
9. Declarar que acepto y me comprometo a participar en todas las instancias de capacitación que determine la Dirección de Turismo y Desarrollo Económico Local, como condición indispensable para el desempeño de la función.

**Firma y RUT del postulante**

**Panguipulli, _____ de octubre 2026**