

## PROCESO DE CONTRATACIÓN DE INFORMADORES TURÍSTICOS 2025 DEPARTAMENTO DE TURISMO – ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ANCUD

---

### I. DEL CONCURSO

La Ilustre Municipalidad de Ancud, mediante su Dirección de Turismo y Fomento Productivo (DITUFOP) pone a disposición de la comunidad ancuditana y de sus visitantes durante el periodo estival, un equipo de Informadores Turísticos que tienen la importante tarea de brindar información detallada, apoyo y asistencia a turistas sobre los atractivos turísticos de Ancud y Chiloé, garantizando una experiencia informativa, enriquecedora y acogedora para cada uno y una de nuestros(as) visitantes. Este grupo de prestadores de servicios es reclutado a través de un Concurso Abierto.

Contratante: Ilustre Municipalidad de Ancud

Departamento Responsable: Departamento de Turismo

Número de Vacantes: 10 vacantes.

Remuneraciones: \$500.000 (líquido)

Lugares de Desempeño: Oficinas de Información Turística en Villa Chacao, Pudeto Bajo, Avenida Costanera Salvador Allende y Plaza de Armas.

### II. DE LOS REQUISITOS Y PERFIL DEL CARGO

#### a) Requisitos:

- Ser Ancuditano(a) o tener al menos 3 años de residencia habitual en nuestra comuna.
- Haber completado estudios profesionales, técnicos, medios o capacitación en Turismo o áreas relacionadas
- Poseer experiencia laboral demostrable en el área de entrega de servicios turísticos.
- Poseer un amplio conocimiento de la historia, cultura y atractivos turísticos específicos de la comuna de Ancud y el Archipiélago de Chiloé.
- Demostrar habilidades en el manejo adecuado de grupos y atención al cliente en un contexto de entrega de información turística.
- Poseer habilidades de Comunicación Efectiva (Buen Uso del Lenguaje, Buena Dicción, Buena Pronunciación, Elocuencia y Volumen)
- Conocimientos de la Lengua Inglesa a nivel intermedio o superior (no excluyente, pero preferible).

b) Responsabilidades Claves:

- Proveer información precisa y actualizada sobre los puntos de interés turísticos en Ancud y Chiloé.
- Manejar grupos de turistas, asegurando una experiencia organizada y disfrutable.
- Mantener un alto estándar de atención al cliente, resolviendo dudas y proporcionando recomendaciones personalizadas.
- Representar a la comuna con una presentación personal impecable, transmitiendo profesionalismo y respeto por la cultura local.

c) Competencias transversales:

- Orientación al servicio: Capacidad para escuchar, entender y responder a las necesidades de los visitantes.
- Comunicación efectiva: Habilidad para comunicarse de manera clara y persuasiva, tanto de forma oral como escrita.
- Trabajo en equipo: Disposición para colaborar con otros miembros del equipo y contribuir a un ambiente de trabajo positivo.
- Flexibilidad Profesional: Capacidad para adaptarse a situaciones cambiantes y a manejar múltiples horarios de manera eficiente
- Valores del Servicio Público: Mantener una conducta intachable, cumpliendo con los requerimientos de la relación contractual, tales como: Respeto de Horarios e Instrucciones, Puntualidad y labor encomendada.

d) Presentación Personal:

El informador turístico deberá mantener una presentación impecable, acorde con la marca institucional y la imagen objetivo que la comuna de Ancud desea proyectar. Esto incluye vestimenta adecuada para el contexto profesional y un imagen personal que refleje pulcritud y respeto hacia los visitantes y la comunidad.

### III. DEL PROCESO DE CONCURSO

Este concurso que tiene como objetivo único la contratación de Informadores Turísticos para la comuna de Ancud, se dividirá en CUATRO etapas:

ETAPA 1: DE RECEPCIÓN DE POSTULACIÓN:

Toda Persona Natural que desee postular debe responder el formulario disponible en la página web municipal [www.muniancud.cl](http://www.muniancud.cl) , adjuntando allí los documentos requeridos.

**ETAPA 2: DE EVALUACIÓN CURRICULAR:**

En esta etapa la Comisión Evaluadora, puntuará el Curriculum Vitae (CV) de cada uno de los y las postulantes, de acuerdo a CUATRO criterios de evaluación:

**Preparación Académica:**

<b>NIVEL ACADÉMICO</b>	<b>PUNTAJE ASIGNADO</b>
Posee Título Profesional en Turismo	60 puntos
Posee Título Nivel Superior en Turismo	50 puntos
Posee Título Profesional (Genérico)	40 puntos
Posee Título Nivel Medio en Turismo	30 puntos
Es Alumno(a) Regular de Educación Superior	20 puntos
Sólo posee Enseñanza Media Completa	10 puntos
No posee Preparación Académica	0 puntos

**Experiencia Laboral / Antecedente Experiencial**

<b>EXPERIENCIA COMPROBABLE</b>	<b>PUNTAJE ASIGNADO</b>
5 o más años	40 puntos
Hasta 3 años	30 puntos
Entre 1 - 2 años	20 puntos
Entre 1 – 11 meses	10 puntos
No posee experiencia	0 puntos

**Cumplimiento del Perfil de Cargo**

<b>Cumple</b>	Asignación de 20 puntos
<b>No cumple</b>	Asignación de 0 puntos

**Criterio adicional**

10 puntos adicionales por lo siguiente, asignación de máximo 1 ítem:

- Manejo de segundo idioma extranjero
- Manejo de lengua de señas chilena (LSCH)
- Posee curso de primeros auxilios

### ETAPA 3: DE RENDICIÓN DE PRUEBA TÉCNICA

En esta etapa, cada uno de los y las postulantes admisibles luego de la Evaluación Curricular rendirá una **Prueba Estándar** de Conocimientos con las siguientes características:

Puntaje Máximo: 64 puntos  
N° de Preguntas: 42 preguntas.  
Tiempo de Rendición: 2 horas.  
Método de Rendición: Presencial

#### **Temario de Contenidos:**

- Conocimiento General sobre Turismo en Ancud y el Archipiélago de Chiloé.
- Resolución de Problemas.
- Atención al Público.
- Inglés Básico y Técnico

### ETAPA 4: DE LA ENTREVISTA PERSONAL

En esta última etapa de evaluación de aptitudes y habilidades, los postulantes deberán participar de un Entrevista Personal con la Comisión Evaluadora del Proceso, quienes asignarán puntaje a cada uno de los pilares, aquí descritos:

<b>PARÁMETRO DE EVALUACIÓN</b>	<b>NADA SATISFECHO (0 puntos)</b>	<b>POCO SATISFECHO (1 punto)</b>	<b>NEUTRAL (2 puntos)</b>	<b>MUY SATISFECHO (3 puntos)</b>	<b>TOTALENTE SATISFECHO (4 puntos)</b>
Lenguaje Verbal / Uso del Lenguaje					
Lenguaje No Verbal					
Actitud y Desplante					
Presentación Personal					
Pensamiento Crítico					
Resolución de Problemas					
Conocimientos					
<b>PUNTAJE TOTAL:</b>					

## **IV. DEL CRONOGRAMA DEL CONCURSO**

<b>APERTURA PROCESO DE RECEPCION DE POSTULACIONES</b>	13 DE NOVIEMBRE
<b>CIERRE DE PROCESO DE RECEPCIÓN DE POSTULACIONES</b>	20 DE NOVIEMBRE – 13.00 HORAS
<b>EVALUACIÓN CURRICULAR Y ANUNCIO DE ADMISIBILIDAD</b>	22 DE NOVIEMBRE
<b>RENDICIÓN DE PRUEBAS TEÓRICAS</b>	26 DE NOVIEMBRE – 11.00 HORAS
<b>ENTREVISTAS PERSONALES</b>	28 DE NOVIEMBRE – 09.00 HORAS
<b>ENTREGA DE PUNTAJE Y TERNA DE SELECCIONADOS</b>	02 DE DICIEMBRE