

FICHA DE PERFIL OCUPACIONAL INFORMADOR(A) TURÍSTICO

Nombre Perfil: INFORMADOR(A) TURÍSTICO

Código: P-7912-4221-002-V03

Modalidad de evaluación: Completa

Nivel cualificación: 2

Fecha vigencia: 30/12/2030

Estado Actual: Vigente

Otros nombres de la ocupación

NO APLICA.

Requisitos para el desempeño de la ocupación en contexto laboral

NO APLICA.

Requisitos para la evaluación y certificación

NO APLICA.

Propósito principal de la ocupación

ENTREGAR INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA A TURISTAS, EN BASE A SUS NECESIDADES ESPECÍFICAS, PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y NO PRESENCIAL, Y PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS POR LA INSTITUCIÓN O SERVICIO.

Ámbito ocupacional

EL/LA INFORMADOR/A TURÍSTICO/A SE DESEMPEÑA EN OFICINAS, STANDS Y MÓDULOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA UBICADOS EN CENTROS URBANOS, TERMINALES, AEROPUERTOS, FERIAS, CENTROS CULTURALES, PARQUES Y ATRACTIVOS DE INTERÉS. PUEDE EJERCER EN MUNICIPALIDADES, CORPORACIONES LOCALES, OFICINAS DE DESARROLLO TURÍSTICO, CÁMARAS DE COMERCIO, FUNDACIONES, TOUR-OPERADORES O EMPRENDIMIENTOS PRIVADOS ORIENTADOS A LA ORIENTACIÓN DEL VISITANTE. TAMBIÉN PUEDE DESEMPEÑARSE EN MODALIDAD ESTACIONAL, ESPECIALMENTE EN TEMPORADAS ALTAS, FESTIVIDADES LOCALES O EVENTOS MASIVOS.

TRABAJA BAJO SUPERVISIÓN Y FORMA PARTE DE UN EQUIPO DE ATENCIÓN. SU LABOR SE CENTRA EN LA ENTREGA DE INFORMACIÓN VERIFICADA, ORIENTACIÓN TERRITORIAL, DERIVACIÓN A SERVICIOS, REGISTRO DE CONSULTAS Y APOYO A ACCIONES DE DIFUSIÓN TURÍSTICA. UTILIZA HERRAMIENTAS Y SOPORTES COMO MAPAS, FOLLETOS, FICHAS DE ATRACTIVOS, CATÁLOGOS, PLATAFORMAS DE INFORMACIÓN OFICIAL, APLICACIONES DE MAPAS Y REDES DE PRESTADORES LOCALES, MANTENIENDO LA INFORMACIÓN ACTUALIZADA Y PERTINENTE A LA TEMPORADA Y AL TIPO DE VISITANTE.

POSEE UN NIVEL DE AUTONOMÍA OPERATIVA ACOTADO, REALIZANDO SU TRABAJO DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DEFINIDOS. PUEDE ADAPTAR EL TIPO Y ORDEN DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA SEGÚN EL PERFIL, NECESIDADES, IDIOMA Y TIEMPO DEL VISITANTE. LOS CAMBIOS EN LA POLÍTICA DE INFORMACIÓN, MENSAJES OFICIALES, PROMOCIONES, CANALES DE DERIVACIÓN O MANEJO DE SITUACIONES ESPECIALES SE REPORTAN Y SE COORDINAN CON LA JEFATURA CORRESPONDIENTE.

ENTRE LOS RIESGOS LABORALES SE INCLUYEN: BIPEDESTACIÓN PROLONGADA, FATIGA VISUAL POR USO DE PANTALLAS, SOBRECARGA VOCAL, MANEJO DE MULTITUDES EN MOMENTOS DE ALTA DEMANDA, ESTRÉS POR TIEMPOS DE RESPUESTA, EXPOSICIÓN A CONDICIONES CLIMÁTICAS SI EL STAND ES EXTERIOR, Y RIESGO DE HURTO MENOR EN ZONAS DE ALTO FLUJO.

Ámbito normativo de la ocupación

LEY N°20.423 SISTEMA INSTITUCIONAL PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO): FIJA BASES DEL SISTEMA, REGISTRO Y FISCALIZACIÓN; ESTABLECE OBLIGATORIEDAD DE REGISTRO PARA ALOJAMIENTO Y TURISMO AVENTURA, Y REGLAS PARA PRESTADORES TURÍSTICOS.

DECRETO N°19 REGLAMENTO DE LA LEY 20.423: REGULA EL REGISTRO DE PRESTADORES EN SERNATUR; REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA GUÍAS (EDAD, INICIACIÓN DE ACTIVIDADES, PRIMEROS AUXILIOS; ENTRE OTROS).

LEY N°19.496 PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES): DEBERES DE INFORMACIÓN, SEGURIDAD DEL SERVICIO Y RESPONSABILIDAD FRENTE A UN CLIENTE.

LEY N°20.422 IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD).

LEY N°20.609 ESTABLECE MEDIDAS CONTRA LA DISCRIMINACIÓN.

LEY N°19.628 LEY DE PROTECCIÓN DE LA VIDA PRIVADA (DATOS PERSONALES).

SECTORES ASOCIADOS

Sector	Subsector	Área productiva
GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO	TURISMO	NO DEFINIDA

Organismos sectoriales

OSCL de Gastronomía, Hotelería y Turismo

UNIDADES DE COMPETENCIA

Código UCL	Nombre UCL
U-7912-4221-003-V03	ENTREGAR ASESORÍA E INFORMACIÓN TURÍSTICA A LAS PERSONAS USUARIAS, DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS RECIBIDOS, ESTÁNDARES DE CALIDAD DE ATENCIÓN, PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES ESTABLECIDOS, REGULACIONES LOCALES Y NORMATIVA VIGENTE
U-7912-4221-004-V03	EJECUTAR LABORES ADMINISTRATIVAS, SEGÚN PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES ESTABLECIDOS Y NORMATIVA VIGENTE APLICABLE

LISTA UNIDADES DE COMPETENCIA

Nombre UCL: ENTREGAR ASESORÍA E INFORMACIÓN TURÍSTICA A LAS PERSONAS USUARIAS, DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS RECIBIDOS, ESTÁNDARES DE CALIDAD DE ATENCIÓN, PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES ESTABLECIDOS, REGULACIONES LOCALES Y NORMATIVA VIGENTE

Código: U-7912-4221-003-V03

Código CIU: 7912

Código CIUO: 4221

Tipo: Específica

ACTIVIDADES CLAVE

Actividad clave

1.- PRESTAR ASISTENCIA PRESENCIALMENTE AL TURISTA EN SUS REQUERIMIENTOS, TANTO EN OFICINAS Y STANDS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA COMO EN FERIAS O EVENTOS, SEGÚN PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS, Y NORMATIVA APLICABLE VIGENTE.

Criterios de desempeño

Los tiempos de espera y turnos de atención son respetados, según recomendaciones del sector y procedimientos establecidos. El protocolo de bienvenida y presentación al turista es aplicado, según lineamientos y recomendaciones del sector. La información sobre destinos, atractivos turísticos y prestadores registrados es entregada, según necesidades del turista y procedimientos establecidos. Las dudas, consultas o necesidades del turista son resueltas, según procedimientos establecidos y estándares de calidad de atención. El material informativo es entregado y explicado al turista, según sus requerimientos y de acuerdo con los procedimientos del sector y normativa vigente aplicable. Las derivaciones a servicios/autoridades competentes en caso de ser necesario son efectuadas, de acuerdo con procedimientos establecidos. La ficha de atención es completada, según procedimientos establecidos.

Conocimientos generales

Principios de atención al cliente e inclusión en servicios turísticos.

Protocolos de punto de información (bienvenida, contención, despedida).

Conocimientos específicos

Cartografía urbana/territorial y lectura de planos (mapas, apps u otra herramienta equivalente).

Catálogo local de atractivos y red validada de prestadores (registro/estado de operación).

Conocimiento general de "Guía de prácticas no discriminatorias para el buen trato de personas LGBTQIA+" SERNATUR. Conocimiento general de "Guía: Neurodivergencias, mejorando experiencias turísticas" SERNATUR.

Conocimiento general normativas: Ley N°19.496 Protección de los Derechos de los Consumidores: deberes de información, seguridad del servicio y responsabilidad frente a un cliente., Ley N°20.422 Igualdad de oportunidades e inclusión de personas con discapacidad, Ley N°20.609 Establece medidas contra la discriminación., Ley N°19.628 Ley de protección de la vida privada (datos personales).

Formularios y fichas de atención (papel/CRM u otra herramienta que cumpla el mismo propósito).

Técnicas de entrevista breve para perfilar necesidad (tiempo, intereses, accesibilidad).

2.- PRESTAR ASISTENCIA A REQUERIMIENTOS DE TURISTAS E INTERESADOS POR CANALES NO PRESENCIALES, SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS, Y NORMATIVA APLICABLE VIGENTE.

Criterios de desempeño

Los requerimientos de turistas e interesados son recepcionados, según procedimientos del sector para los distintos canales de comunicación. Las respuestas a los turistas e interesados son entregadas en los plazos establecidos, según procedimientos y lineamientos establecidos para los diferentes canales de comunicación y a la normativa aplicable vigente. El material informativo solicitado es enviado al solicitante, cuando corresponda, de acuerdo con procedimientos establecidos en el sector para los diferentes canales de comunicación y a la normativa aplicable vigente. La planilla de entrega de material turístico es actualizada, según procedimientos establecidos. La trazabilidad de cada requerimiento es mantenida, de acuerdo con formatos y sistemas definidos para el canal.

ACTIVIDADES CLAVE

Actividad clave

Conocimientos generales

Comunicación escrita clara y plazos de servicio (SLA) por canal.Principios de atención turística y hospitalidad aplicables a la interacción no presencial.

Conocimientos específicos

Gestión de canales de atención (teléfono, correo, RRSS, mensajería).

Procedimientos institucionales para la recepción, registro y trazabilidad de requerimientos turísticos en canales no presenciales.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD

Competencia	Indicadores	Estándares
COMUNICACIÓN- COMPRENDE Y SE EXPRESA VERBALMENTE, NO VERBALMENTE Y/O POR ESCRITO, CON DIVERSOS PROPÓSITOS COMUNICATIVOS.	COMPRENDE DIVERSOS MENSAJES ORALES, NO VERBALES, VISUALES Y/O ESCRITOS.	Comprende información técnica propia de su ámbito laboral.
EXPRESA SUS OPINIONES Y EMOCIONES CON RESPETO.	Expresa sus opiniones y/o emociones, acorde a las reglas comunicacionales definidas en el ámbito laboral.	SE EXPRESA CON DIVERSOS PROPÓSITOS COMUNICATIVOS.
Entrega y solicita información en un lenguaje técnico, de forma clara y comprensible.	UTILIZA EL LENGUAJE NO VERBAL COMO HERRAMIENTA DE EXPRESIÓN Y COMPRENSIÓN EN CONTEXTOS COMUNICATIVOS.	Utiliza el lenguaje no verbal como herramienta para expresar y comprender mensajes en diferentes espacios laborales.
CONDUCTA SEGURA Y AUTOCUIDADO- DESARROLLA SU TRABAJO CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD, CON CUIDADO DE LA SALUD Y EL MEDIOAMBIENTE.	CUIDA SU SALUD Y LA DE SUS COMPAÑEROS/AS DE TRABAJO.	Advierte a sus colegas de trabajo de posibles riesgos para la seguridad y salud, tomando la decisión de comunicar a superiores en caso de que sus colegas no tomen las medidas de seguridad necesarias.
CUMPLE CON LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.	Identifica posibles riesgos para la seguridad, salud de las personas y/o incumplimientos de los protocolos, informando oportunamente a sus superiores.	RESPETA EL MEDIOAMBIENTE Y CUMPLE CON LAS NORMATIVAS MEDIOAMBIENTALES EN SU ÁMBITO LABORAL.
Identifica posibles riesgos medioambientales (derrames, contaminación, incendios, etc.) informando oportunamente a sus superiores y tomando las acciones que estén en su ámbito de responsabilidad.	EFFECTIVIDAD PERSONAL- EJECUTA SU TRABAJO DE FORMA RESPONSABLE Y TRABAJA EN BASE A UNA PLANIFICACIÓN PREVIA.	CUMPLE CON SUS COMPROMISOS LABORALES EN TIEMPO Y FORMA.
Desarrolla las tareas que le han sido encomendadas en el día, de forma ordenada y cumpliendo con los requerimientos del contexto laboral y tiempos solicitado.	MUESTRA UNA CONDUCTA RESPONSABLE DE ACUERDO A LAS NORMAS ESTABLECIDAS.	Comprende las normas generales de la organización y de su ámbito laboral, cumpliéndolas a cabalidad.
TRABAJA DE ACUERDO A PLANIFICACIONES E INSTRUCCIONES.	Organiza su trabajo diario y herramientas a utilizar de acuerdo los objetivos a cumplir e instrucciones de superiores.	INICIATIVA Y APRENDIZAJE PERMANENTE- APLICA EN SU TRABAJO NUEVOS APRENDIZAJES PARA SU DESARROLLO LABORAL, ADAPTÁNDOSE A UN ENTORNO CAMBIANTE.
INCORPORA LOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES ADQUIRIDAS PARA SU MEJORAR SU DESEMPEÑO LABORAL.	Identifica nuevas formas de desempeñar su trabajo de forma más eficiente y efectiva, a partir de los nuevos conocimientos y habilidades adquiridas, validando con su jefatura implementarlo de forma permanente.	MUESTRA MOTIVACIÓN POR MANTENER UN APRENDIZAJE CONTINUO.
Identifica sus necesidades de nuevos aprendizajes para el desempeño de sus funciones, solicitando a las personas responsables contar con opciones formativas.	SE ADAPTA A SITUACIONES NUEVAS.	Se adapta a las nuevas tecnologías, métodos y procedimientos de trabajo, informando oportunamente a sus jefaturas de posibles inconvenientes que pudiesen generarse en el proceso de cambio.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD

Competencia	Indicadores	Estándares
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS- RECONOCE PROBLEMAS Y UTILIZA FUENTES DE INFORMACIÓN PARA IMPLEMENTAR ACCIONES PARA SU RESOLUCIÓN.	IMPLEMENTA Y MONITOREA ACCIONES PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS, Y EVALÚA SUS RESULTADOS.	Implementa acciones establecidas para la resolución de problemas, en el marco de las atribuciones de su cargo.
RECONOCE LOS PROBLEMAS Y GENERA ACCIONES PARA EVITARLO.	Reconoce situaciones que pueden entenderse como problema dentro de su contexto laboral, entregando información oportuna a quienes pueden apoyar a resolverlo y/o tomando medidas dentro su ámbito de atribución.	TRABAJO EN EQUIPO- TRABAJA COLABORATIVAMENTE EN LAS TAREAS QUE LE CORRESPONDEN, ORIENTADO A OBJETIVOS COMUNES Y AL FORTALECIMIENTO DEL EQUIPO.
GENERA RELACIONES DE COLABORACIÓN Y DE CONFIANZA.	Muestra interés en el bienestar de sus colegas, identificando si alguno requiere apoyo dentro del ámbito laboral.	MUESTRA DISPOSICIÓN A TRABAJAR COLABORATIVAMENTE PARA CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS COMUNES.
Ofrece colaboración al equipo de trabajo, para cumplir con los objetivos comunes.	MUESTRA RESPETO POR LA DIVERSIDAD.	Interactúa con las personas de su ámbito laboral, no anteponiendo su posición como correcta o verdadera.

CONOCIMIENTOS

Básicos

N/A

Técnicos

N/A

HERRAMIENTAS, EQUIPOS, MATERIALES y EPP

Categoría	Descripción
HERRAMIENTA	TIJERAS/CÚTER Y REGLA PARA ACONDICIONAR MATERIAL IMPRESO.
HERRAMIENTA	ENGRAPADORA, PERFORADORA, ABROCHADORA DE ESQUINA Y CLIPS.
HERRAMIENTA	CINTA ADHESIVA, CINTA DOBLE FAZ Y ADHESIVOS REMOVIBLES.
HERRAMIENTA	SELLOS DE FECHA Y TIMBRE, TAMPONES DE TINTA.
HERRAMIENTA	MARCADORES, LÁPICES, CORRECTOR Y "POST-IT".
HERRAMIENTA	PLANILLA DE ATENCIÓN.
EQUIPO	COMPUTADOR DE ESCRITORIO O NOTEBOOK CON ACCESO A INTERNET, COMO EQUIPOS EQUIVALENTES U OTRA HERRAMIENTA QUE CUMPLA EL MISMO PROPÓSITO.
EQUIPO	IMPRESORA/ESCÁNER MULTIFUNCIÓN Y LECTOR DE CÓDIGOS QR, U OTRA SOLUCIÓN EQUIVALENTE.
EQUIPO	TELÉFONO FIJO Y/O SMARTPHONE INSTITUCIONAL PARA ATENCIÓN NO PRESENCIAL.
EQUIPO	PANTALLA/MONITOR DE CONTENIDOS O TÓTEM INFORMATIVO.
EQUIPO	SISTEMA DE TICKET/TURNOS Y CONTADOR DE AFLUENCIA (CLICKER O APP).
MATERIAL	MAPAS IMPRESOS, PLANOS DE CIUDAD, MINIGUÍAS Y FICHAS DE ATRACTIVOS.
MATERIAL	FOLLETOS DE PRESTADORES REGISTRADOS, CALENDARIOS DE EVENTOS, TARIFAS Y HORARIOS VIGENTES.
MATERIAL	FORMULARIOS: REGISTRO DE CONSULTAS, DERIVACIONES, RECLAMOS Y ENTREGA DE MATERIAL.
MATERIAL	SEÑALÉTICA DE MESA/MOSTRADOR (IDIOMAS, ACCESIBILIDAD, HORARIOS DE ATENCIÓN).
MATERIAL	PORTA FOLLETOS, CARPETAS, FUNDAS PLÁSTICAS Y SEPARADORES.
MATERIAL	CREDENCIALES, DISTINTIVOS Y UNIFORME/IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL.
MATERIAL	ELEMENTOS DE ORDEN Y BODEGA: CAJAS, ROTULACIÓN, ETIQUETAS Y BOLSOS DE REPOSICIÓN.

HERRAMIENTAS, EQUIPOS, MATERIALES y EPP	
Categoría	Descripción
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	CALZADO ANTIDESLIZANTE.
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	COJÍN/ALFOMBRA ANTIFATIGA.
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	BLOQUEADOR SOLAR.
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	PARA STANDS EXTERIORES: GORRA/SOMBRERO, LENTES CON FILTRO UV, CAPA IMPERMEABLE LIGERA.

Nombre UCL: EJECUTAR LABORES ADMINISTRATIVAS, SEGÚN PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES ESTABLECIDOS Y NORMATIVA VIGENTE APLICABLE

Código: U-7912-4221-004-V03

Código CIU: 7912

Código CIUO: 4221

Tipo: Específica

ACTIVIDADES CLAVE

Actividad clave

1.- ASEGURAR LA DISPONIBILIDAD DEL MATERIAL INFORMATIVO EN LAS OFICINAS Y STANDS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA, Y EVENTOS Y FERIAS, SEGÚN POLÍTICAS DE INVENTARIO Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

Criterios de desempeño

El stock y calidad del material informativo en las oficinas y stands de información turística es controlado, de acuerdo con requerimientos atendidos. La reposición de stock de material informativo es solicitada a la oficina correspondiente, cuando corresponda, de acuerdo con políticas de inventario y stock disponible. La rotulación y el orden del material en bodega/exhibición son mantenidos, de acuerdo con lineamientos de imagen. El estado físico y calidad del material informativo recepcionado es chequeado, de acuerdo con procedimientos establecidos. La obsolescencia (tarifas/horarios vencidos) es controlada, de acuerdo con fechas de vigencia registradas. El material informativo es almacenado, cuando corresponda, de acuerdo con espacios destinados para ello en las oficinas y stands de información turística y procedimientos establecidos.

Conocimientos generales

Estándares de presentación visual y conservación del material. Gestión básica de inventario (mínimos, reposición, recepción, almacenamiento).

Conocimientos específicos

Control de calidad/obsolescencia (tarifas, horarios, mapas vigentes). Criterios de almacenamiento (higiene, humedad, orden, rotulado).

Planillas/sistemas de inventario (u otra herramienta equivalente).

Procedimientos de solicitud, retiro y recepción de material.

2.- MANTENER ACTUALIZADA INFORMACIÓN SOBRE DESTINOS, ATRACCIONES Y PROVEEDORES TURÍSTICOS, SEGÚN PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS, Y NORMATIVA APLICABLE VIGENTE.

Criterios de desempeño

La información turística es recopilada desde distintas fuentes de información, de acuerdo con tendencias del sector. La información turística es revisada, según procedimientos establecidos y normativa aplicable vigente. La información turística es actualizada en un sistema de registro, cuando corresponda, según protocolos y procedimientos establecidos. Las actualizaciones de información turística son reportadas al equipo de trabajo, según protocolos y procedimientos establecidos.

Conocimientos generales

Geografía, oferta y temporalidad del destino (alta/baja, eventos).

Verificación de fuentes y criterios de vigencia/pertinencia.

Conocimientos específicos

Cartografía digital y fuentes de transporte/accesos actualizados.

Plataformas oficiales/locales de información turística (u otra herramienta equivalente).

Protocolos de reporte al equipo (boletines, tableros, reuniones breves). Sistema de registro/actualización (archivo, control de versiones).

COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD

Competencia	Indicadores	Estándares
COMUNICACIÓN- COMPRENDE Y SE EXPRESA VERBALMENTE, NO VERBALMENTE Y/O POR ESCRITO, CON DIVERSOS PROPÓSITOS COMUNICATIVOS. EXPRESA SUS OPINIONES Y EMOCIONES CON RESPETO. Entrega y solicita información en un lenguaje técnico, de forma clara y comprensible.	COMPRENDE DIVERSOS MENSAJES ORALES, NO VERBALES, VISUALES Y/O ESCRITOS. Expresa sus opiniones y/o emociones, acorde a las reglas comunicacionales definidas en el ámbito laboral. UTILIZA EL LENGUAJE NO VERBAL COMO HERRAMIENTA DE EXPRESIÓN Y COMPRENSIÓN EN CONTEXTOS COMUNICATIVOS.	Comprende información técnica propia de su ámbito laboral. SE EXPRESA CON DIVERSOS PROPÓSITOS COMUNICATIVOS. Utiliza el lenguaje no verbal como herramienta para expresar y comprender mensajes en diferentes espacios laborales.
CONDUCTA SEGURA Y AUTOCUIDADO- DESARROLLA SU TRABAJO CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD, CON CUIDADO DE LA SALUD Y EL MEDIOAMBIENTE. CUMPLE CON LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.	CUIDA SU SALUD Y LA DE SUS COMPAÑEROS/AS DE TRABAJO. Identifica posibles riesgos para la seguridad, salud de las personas y/o incumplimientos de los protocolos, informando oportunamente a sus superiores.	Advierte a sus colegas de trabajo de posibles riesgos para la seguridad y salud, tomando la decisión de comunicar a superiores en caso de que sus colegas no tomen las medidas de seguridad necesarias. RESPETA EL MEDIOAMBIENTE Y CUMPLE CON LAS NORMATIVAS MEDIOAMBIENTALES EN SU ÁMBITO LABORAL.
Identifica posibles riesgos medioambientales (derrames, contaminación, incendios, etc.) informando oportunamente a sus superiores y tomando las acciones que estén en su ámbito de responsabilidad.	EFFECTIVIDAD PERSONAL- EJECUTA SU TRABAJO DE FORMA RESPONSABLE Y TRABAJA EN BASE A UNA PLANIFICACIÓN PREVIA.	CUMPLE CON SUS COMPROMISOS LABORALES EN TIEMPO Y FORMA.
Desarrolla las tareas que le han sido encomendadas en el día, de forma ordenada y cumpliendo con los requerimientos del contexto laboral y tiempos solicitado.	MUESTRA UNA CONDUCTA RESPONSABLE DE ACUERDO A LAS NORMAS ESTABLECIDAS.	Comprende las normas generales de la organización y de su ámbito laboral, cumpliéndolas a cabalidad.
TRABAJA DE ACUERDO A PLANIFICACIONES E INSTRUCCIONES.	Organiza su trabajo diario y herramientas a utilizar de acuerdo los objetivos a cumplir e instrucciones de superiores.	INICIATIVA Y APRENDIZAJE PERMANENTE- APLICA EN SU TRABAJO NUEVOS APRENDIZAJES PARA SU DESARROLLO LABORAL, ADAPTÁNDOSE A UN ENTORNO CAMBIANTE.
INCORPORA LOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES ADQUIRIDAS PARA SU MEJORAR SU DESEMPEÑO LABORAL.	Identifica nuevas formas de desempeñar su trabajo de forma más eficiente y efectiva, a partir de los nuevos conocimientos y habilidades adquiridas, validando con su jefatura implementarlo de forma permanente.	MUESTRA MOTIVACIÓN POR MANTENER UN APRENDIZAJE CONTINUO.
Identifica sus necesidades de nuevos aprendizajes para el desempeño de sus funciones, solicitando a las personas responsables contar con opciones formativas.	SE ADAPTA A SITUACIONES NUEVAS.	Se adapta a las nuevas tecnologías, métodos y procedimientos de trabajo, informando oportunamente a sus jefaturas de posibles inconvenientes que pudiesen generarse en el proceso de cambio.
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS- RECONOCE PROBLEMAS Y UTILIZA FUENTES DE INFORMACIÓN PARA IMPLEMENTAR ACCIONES PARA SU RESOLUCIÓN.	IMPLEMENTA Y MONITOREA ACCIONES PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS, Y EVALÚA SUS RESULTADOS.	Implementa acciones establecidas para la resolución de problemas, en el marco de las atribuciones de su cargo.
RECONOCE LOS PROBLEMAS Y GENERA ACCIONES PARA EVITARLO.	Reconoce situaciones que pueden entenderse como problema dentro de su contexto laboral, entregando información oportuna a quienes pueden apoyar a resolverlo y/o tomando medidas dentro su ámbito de atribución.	TRABAJO EN EQUIPO- TRABAJA COLABORATIVAMENTE EN LAS TAREAS QUE LE CORRESPONDEN, ORIENTADO A OBJETIVOS COMUNES Y AL FORTALECIMIENTO DEL EQUIPO.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD		
Competencia	Indicadores	Estándares
GENERA RELACIONES DE COLABORACIÓN Y DE CONFIANZA.	Muestra interés en el bienestar de sus colegas, identificando si alguno requiere apoyo dentro del ámbito laboral.	MUESTRA DISPOSICIÓN A TRABAJAR COLABORATIVAMENTE PARA CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS COMUNES.
Ofrece colaboración al equipo de trabajo, para cumplir con los objetivos comunes.	MUESTRA RESPETO POR LA DIVERSIDAD.	Interactúa con las personas de su ámbito laboral, no anteponiendo su posición como correcta o verdadera.

CONOCIMIENTOS	
Básicos	Técnicos
N/A	N/A

HERRAMIENTAS, EQUIPOS, MATERIALES y EPP	
Categoría	Descripción
HERRAMIENTA	TIJERAS/CÚTER Y REGLA PARA ACONDICIONAR MATERIAL IMPRESO.
HERRAMIENTA	ENGRAPADORA, PERFORADORA, ABROCHADORA DE ESQUINA Y CLIPS.
HERRAMIENTA	CINTA ADHESIVA, CINTA DOBLE FAZ Y ADHESIVOS REMOVIBLES.
HERRAMIENTA	MARCADORES, LÁPICES, CORRECTOR Y "POST-IT".
HERRAMIENTA	PLANILLA DE ATENCIÓN.
EQUIPO	COMPUTADOR DE ESCRITORIO O NOTEBOOK CON ACCESO A INTERNET, COMO EQUIPOS EQUIVALENTES U OTRA HERRAMIENTA QUE CUMPLA EL MISMO PROPÓSITO.
EQUIPO	IMPRESORA/ESCÁNER MULTIFUNCIÓN Y LECTOR DE CÓDIGOS QR, U OTRA SOLUCIÓN EQUIVALENTE.
EQUIPO	TELÉFONO FIJO Y/O SMARTPHONE INSTITUCIONAL PARA ATENCIÓN NO PRESENCIAL.
EQUIPO	PANTALLA/MONITOR DE CONTENIDOS O TÓTEM INFORMATIVO.
EQUIPO	SISTEMA DE TICKET/TURNOS Y CONTADOR DE AFLUENCIA (CLICKER O APP).
MATERIAL	MAPAS IMPRESOS, PLANOS DE CIUDAD, MINIGUÍAS Y FICHAS DE ATRACTIVOS.
MATERIAL	FOLLETOS DE PRESTADORES REGISTRADOS, CALENDARIOS DE EVENTOS, TARIFAS Y HORARIOS VIGENTES.
MATERIAL	PORTA FOLLETOS, CARPETAS, FUNDAS PLÁSTICAS Y SEPARADORES.
MATERIAL	CREDENCIALES, DISTINTIVOS Y UNIFORME/IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL.
MATERIAL	ELEMENTOS DE ORDEN Y BODEGA: CAJAS, ROTULACIÓN, ETIQUETAS Y BOLSOS DE REPOSICIÓN.
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	CALZADO ANTIDESLIZANTE.
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	COJÍN/ALFOMBRA ANTIFATIGA.
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	BLOQUEADOR SOLAR.
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	PARA STANDS EXTERIORES: GORRA/SOMBRERO, LENTES CON FILTRO UV, CAPA IMPERMEABLE LIGERA.