

FICHA DE PERFIL OCUPACIONAL · SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN CHILEVALORA

Informador(a) Turístico

P-7912-4221-002-V03

● VIGENTE

NIVEL 2 · MCTP

EVALUACIÓN COMPLETA

SECTOR Gastronomía, Hotelería y Turismo	SUBSECTOR Turismo	UNIDADES (UCL) 2	VIGENCIA PERFIL 30/12/2030
ÁREA PRODUCTIVA No Definida	CIU / CIUD 7912 / 4221	ACREDITACIÓN 25/12/2025	ORGANISMO SECTORIAL OSCL de Gastronomía, Hotelería y Turismo

OTROS NOMBRES DE LA OCUPACIÓN

NO APLICA.

REQUISITOS

Para el desempeño: NO APLICA.**Para 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).

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL · 2

01

Entregar Asesoría e Información Turística a las Personas Usuarías, de Acuerdo con Requerimientos Recibidos, Estándares de Calidad de Atención, Procedimientos Institucionales Establecidos, Regulaciones Locales y Normativa Vigente

U-7912-4221-003-V03

02

Ejecutar Labores Administrativas, Según Procedimientos Institucionales Establecidos y Normativa Vigente Aplicable

U-7912-4221-004-V03

DETALLE DE UNIDADES DE COMPETENCIA

UCL 01 / 02

U-7912-4221-003-V03

ESPECÍFICA

Entregar Asesoría e Información Turística a las Personas Usuarías, de Acuerdo con Requerimientos Recibidos, Estándares de Calidad de Atención, Procedimientos Institucionales Establecidos, Regulaciones Locales y Normativa

Vigente

A1 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 LGBTIQ+A" 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).

A2 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.

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 · CONDUCTAS

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.

Efectividad 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.
- 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.

HERRAMIENTAS, EQUIPOS, MATERIALES Y EPP

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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. |
|---|---|

UCL 02 / 02

U-7912-4221-004-V03

ESPECÍFICA

Ejecutar Labores Administrativas, Según Procedimientos Institucionales Establecidos y Normativa Vigente Aplicable

A1