

DIRECTOR/A REGIONAL DE LOS LAGOS
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO - SERNATUR
MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO
II NIVEL JERÁRQUICO

LUGAR DE DESEMPEÑO

Región de los Lagos
Puerto Montt

I. EL CARGO

1.1
MISIÓN DEL
CARGO

Al Director/a Regional le corresponderá implementar la Política Nacional de Turismo a nivel regional, ejecutando las líneas de acción definidas por el Servicio Nacional de Turismo: Competitividad, Desarrollo, Productos y Destinos, Promoción Turística y Turismo Social, en conjunto con el plan específico para la Región de los Lagos, en los diferentes destinos de la región, estimulando el crecimiento y desarrollo sustentable de recursos turísticos, la competitividad, promoción del destino y fomento de la actividad turística, generando alianzas público-privadas, para el beneficio de los turistas nacionales y extranjeros, prestadores de servicios turísticos, comunidades locales y al país en su conjunto. Asimismo, deberá actualizar dicho Plan de acuerdo a los lineamientos que el Servicio le entrega en virtud de las actualizaciones que pueda sufrir a partir del Plan de acción 2019 – 2022.

1.2
REQUISITOS
LEGALES

- i) Título profesional de una carrera de, a lo menos, 10 semestres de duración otorgado por una universidad o instituto profesional del Estado o reconocido por éste, o aquellos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente, y acreditar una experiencia profesional mínima de 5 años, o
- ii) Título profesional de una carrera de, a lo menos, 8 semestres de duración otorgado por una universidad o instituto profesional del Estado o reconocido por éste, o aquellos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente, y acreditar una experiencia profesional mínima de 6 años.*

Fuente: Artículo 2º, del DFL N° 1, de 01 de febrero de 2011, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Fecha de aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 12-06-2018
Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Fernando Contreras

*Para el cómputo de la duración de la carrera que da origen al título profesional de pregrado, podrán sumarse los estudios de post grado realizados por el mismo candidato.

Fuente legal: Artículo Cuadragésimo de la Ley N° 19.882, inciso final, modificado por la ley N° 20.955

II. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

2.1 DEFINICIONES ESTRATÉGICAS DEL SERVICIO

Misión Institucional

“Ejecutar planes y/o programas basados en la Política Nacional de Turismo, impulsando el desarrollo sustentable de la actividad turística, incentivando la especialización, calidad y competitividad de la industria turística, y promocionando los destinos y atractivos turísticos nacionales, para contribuir al desarrollo económico, social y cultural del país”.

Objetivos Estratégicos Institucionales

1. Ejecutar acciones de promoción y difusión de los productos y destinos turísticos del país, a través de la participación y acción coordinada de los actores públicos y privados, para generar crecimiento en la industria turística.
2. Promover la competitividad de la industria turística, formalizando la oferta e incorporando estándares de calidad, seguridad y sustentabilidad.
3. Fortalecer los programas de turismo social para reducir la estacionalidad de la industria y promover el desarrollo regional y local.
4. Ejecutar acciones orientadas al desarrollo y posicionamiento de destinos/productos para generar una oferta turística país integrada, especializada, diversa y sustentable.
5. Desarrollar y especializar al capital humano en el sector turístico como factor estratégico para el logro de objetivos de competitividad y diferenciación.

Productos Estratégicos

1. Información sectorial: Diseño, elaboración, publicación y/o difusión de información turística general y especializada relacionada con el sector turismo a través de los distintos espacios de atención.
2. Promoción y difusión de los productos y destinos turísticos: Diseño e implementación de los planes de marketing y promoción de los productos destinos turísticos, a través de distintos canales de comunicación de la oferta turística chilena.
3. Programas de turismo social: Ejecución de programas para el desarrollo de la oferta turística regional y quiebre estacional, que facilita el acceso de distintos segmentos de la población al turismo.
4. Desarrollo sustentable de la oferta turística: Incentivar el desarrollo turístico sustentable de los destinos turísticos del país, y apoyar técnicamente a través de instrumentos de gestión y de la coordinación público privado.
5. Sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos: El Sistema comprende el registro de los prestadores de servicios turísticos agrupados por tipo, de acuerdo a las definiciones establecidas en el Decreto N°222, y la constatación del cumplimiento de estándares de calidad y seguridad estipulados en el reglamento y en las normas de calidad turística, además de la inspección a establecimientos o lugares donde se desarrollen actividades o se presten servicios turísticos. Adicionalmente, el Sello de Sustentabilidad distingue las empresas que demuestren prácticas sustentables. Apoyo empresarial tiene como objetivo generar incentivos, beneficios y herramientas para los empresarios

formalizados y los que cuenten con la certificación de calidad y la distinción de sustentabilidad.

6. Capital Humano: Se refiere a mejorar la calidad del capital humano en el sector turístico como factor estratégico para el logro de objetivos de competitividad y diferenciación. Para esto, por un lado se enfocará en la coordinación, articulación y vinculación de los agentes públicos y privados relacionados con la educación. Por otro, lado, se transfieren y difunden conocimientos a el capital humano asociado a empresas, coordinador municipal y comunidad.

Clientes Institucionales

1. Visitantes nacionales.
2. Visitantes extranjeros/as.
3. Prestadores de servicios turísticos.
4. Inversionistas del sector turismo.
5. Universidades, Institutos Profesionales, Centros de Formación Técnica y liceos polivalentes que imparten carreras de turismo a nivel nacional
6. Estudiantes en enseñanza media de centros educativos municipalizados y particulares de régimen diurno, cuyos establecimientos cuenten con puntaje IVE-SINAE, por el Programa Vacaciones Gira de Estudios.
7. Organismos internacionales, como la Organización Mundial de Turismo, la Organización Internacional de Turismo Social, la OCDE, entre otros.
8. Gremios del sector turístico.
9. Adultos/as Mayores.
10. Personas con capacidad disminuida mayores de 18 años (según encuesta Casen 2006).
11. Municipalidades, a través de los Programas Vacaciones Tercera Edad y Programa de Turismo Social. En el caso del Programa Vacaciones Gira de Estudios, la relación se realiza para efectos de difusión.

**2.2
DESAFÍOS
GUBERNAMENTALES
ACTUALES PARA EL
SERVICIO**

Los desafíos gubernamentales actuales para el Servicio Nacional de Turismo son:

1. Desarrollar el Plan de Desarrollo Turístico Sustentable, el cual busca rentabilizar los recursos destinados a promoción nacional e internacional.
2. Evaluar externamente el Programa de Vacaciones Tercera Edad, el Programa Gira de Estudios y desarrollar Programas de Turismo Familiar e inclusivo, los cuales buscan el impulso al sector turístico y además son un paso en materia de equidad y mejor calidad de vida, de acuerdo con los lineamientos ministeriales establecidos.
3. Ejecutar los lineamientos estratégicos sectoriales garantizando un crecimiento turístico basado en la sustentabilidad, protegiendo el medio ambiente.
4. Alinear los recursos del Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR) del sector turismo a los objetivos estratégicos de la institución y las regiones.
5. Potenciar el desarrollo turístico sustentable en áreas Silvestres Protegidas del Estado, a través de un sistema que incentive el desarrollo del turismo en esta área, actuando en colaboración con los distintos organismos públicos y privados, generando mecanismos para que operadores de turismo y los organismos del Estado efectivamente realicen una labor de calidad, sustentable y atractiva turísticamente.
6. Coordinar el establecimiento de Zonas de Interés Turístico (ZOIT), lo que permitirá sistematizar programas e instrumentos públicos de fomento que aseguren la valoración y conservación del patrimonio natural y/o cultural presente y su posterior implementación con fines turísticos. Esta actividad busca que las comunidades locales ejerzan un rol más activo en la creación de una oferta turística atractiva y, al mismo tiempo, para que los canales de distribución y viajeros se interesen en conocerlas a través de rutas o programas donde se mezclen los recursos turísticos más tradicionales y conocidos con los nuevos elementos de la oferta cultural.
7. Facilitar el acceso a instrumentos de fomento a la inversión turística principalmente a la micro y pequeña empresa, orientados a financiar actividades que potencien su desarrollo, incluyendo la capacitación, la promoción y la innovación.
8. Ejecutar un programa de desarrollo del capital humano orientado a fortalecer la calidad de las personas que trabajan en el sector.
9. Potenciar la articulación turística latinoamericana, aprovechando las sinergias y economías de escala destinadas a atraer a turistas internacionales. Fortaleciendo el marketing internacional, considerando las particularidades e intereses de los visitantes internacionales y aprovechando las tecnologías digitales que permiten organizar viajes sin intermediarios.
10. Ampliar la cobertura del registro de prestadores de servicios turísticos en todos los destinos de la región.
11. Potenciar el acceso a la certificación de calidad y sustentabilidad de los prestadores de servicios turísticos regionales y de los destinos.

**2.3
CONTEXTO EXTERNO
DEL SERVICIO**

Al exterior del Servicio se relaciona con organismos gubernamentales, como: el Ministerio de Economía y sus servicios relacionados; Subsecretaría de Turismo, Subsecretaría de Desarrollo Regional del Ministerio del Interior; Ministerio de Obras Públicas; y el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Consejo de Monumentos Nacionales, Ministerio del Trabajo, Ministerio de Medio Ambiente, Ministerio de Agricultura, Ministerio de Cultura, Gobiernos Regionales, Municipios, Secretarías Regionales Ministeriales, Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), Corporación Nacional Forestal (CONAF), Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI), Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP), Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), Programa de Fomento a las Exportaciones Chilenas Prochile, entre otros; con el objeto de dar cumplimiento a los planes, programas y proyectos turísticos.

También se relaciona con organizaciones del ámbito privado, tales como asociaciones gremiales relacionadas con el sector turismo, academias, entre otros con quiénes interactúa.

**2.4
CONTEXTO INTERNO
DEL SERVICIO**

El Servicio Nacional de Turismo, se encuentra trabajando en el Plan de acción 2019-2022, en función de los lineamientos estratégicos sectoriales, para dar un impulso sustantivo al sector y posicionar a Chile como destino turístico sustentable de nivel internacional, mediante el desarrollo de una oferta turística país especializada diversa, de calidad y sustentable. Con el fin de fortalecer el turismo interno y capturar mercados internacionales de alto gasto y de esta manera de incrementar los ingresos al país, provenientes del turismo.

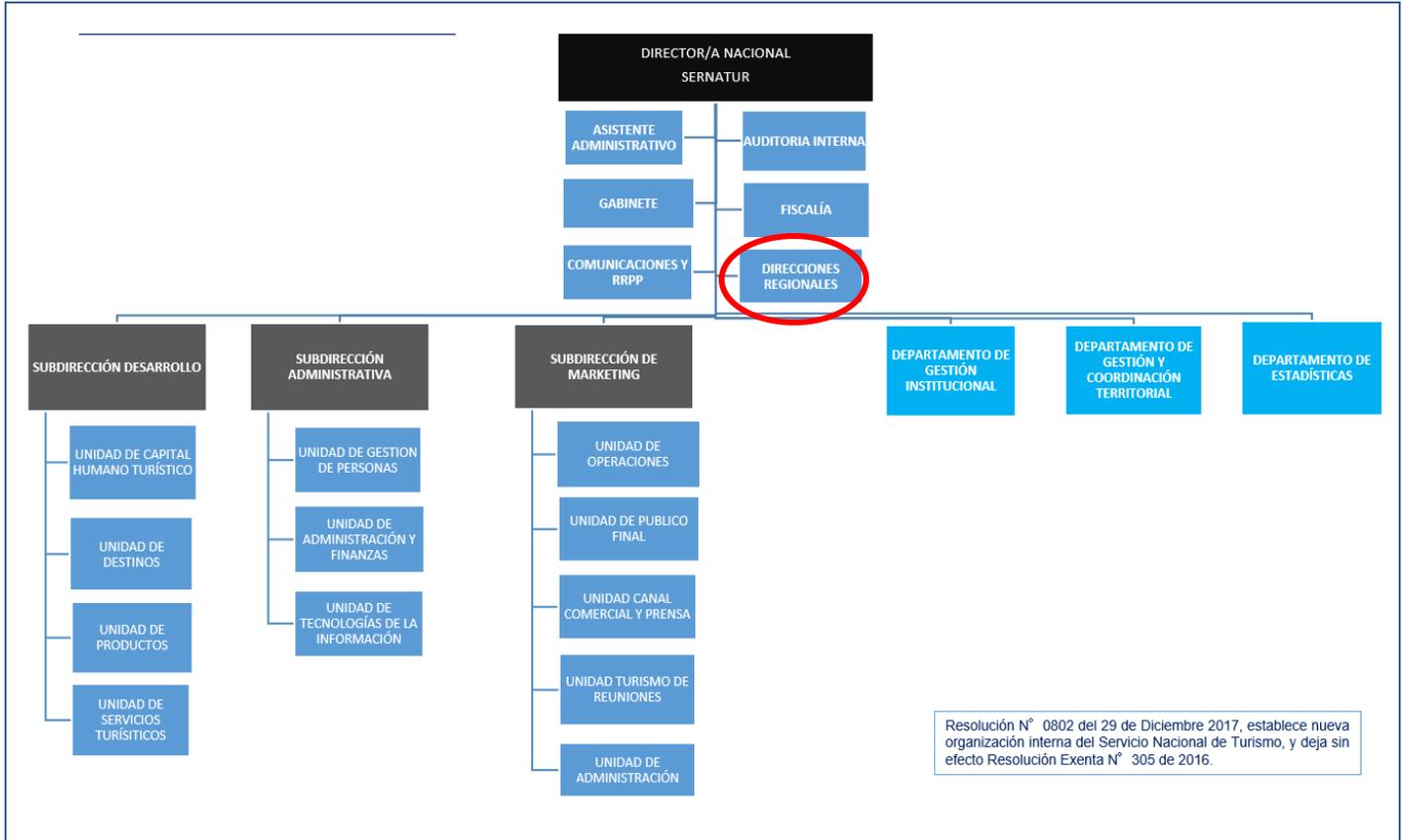
De esta manera dar cumplimiento al Programa de Gobierno:

- Incrementar la contribución económica del sector turístico posicionándolo como motor del desarrollo de nuestro país.
- Potenciar el desarrollo turístico sustentable en áreas Silvestres Protegidas del Estado y el turismo interno.
- Impulsar la oferta y promoción potenciando el concepto de inclusión social.
- Facilitar el acceso expedito a instrumentos de fomento a la inversión turística.

Asimismo, incorporar los desafíos al Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable (PNDS) u otro instrumento definido por lineamientos sectoriales, al impulsar el desarrollo sustentable del sector, mediante acciones en destinos turísticos priorizados del país, que permitan su reconocimiento interno como sector económico relevante y mejoren la posición competitiva de Chile.

Finalmente, para dar soporte institucional al cumplimiento del plan de acción de SERNATUR, se hace necesario orientar la estructura orgánica y funcional del Servicio a la misión propia de él, para lograr un adecuado cumplimiento de las metas institucionales, velando además por un adecuado clima laboral interno.

2.5
ORGANIGRAMA DEL SERVICIO



Los cargos que se relacionan directamente con el Director Regional los Lagos son los siguientes:

Director/a Nacional: Le corresponde la dirección superior, organización y administración del Servicio.

Fiscal: Tiene por misión asesorar y generar los medios y condiciones necesarias para velar por la juridicidad y legalidad de los actos ejecutados por el Servicio Nacional de Turismo, conforme al ordenamiento jurídico vigente.

Subdirector/a de Desarrollo: Dirige el área a través del cual el Servicio busca posicionar a Chile como un destino de categoría mundial, mejorando la competitividad de la industria del turismo.

Subdirector/a de Marketing: Dirige el área a través de la cual el Servicio Nacional de Turismo lleva a cabo toda acción de diseño e implementación de acciones de posicionamiento de la oferta turística, como asimismo asesora en materia de promoción a los programas que el Servicio mantenga tanto a nivel nacional como internacional.

Subdirector/a Administrativo: Le corresponde planear, organizar y administrar de manera eficiente y oportuna los recursos humanos, financieros, físicos, de apoyo logístico y tecnológico a nivel institucional, promoviendo la acción coordinada de los mismos, para colaborar en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Directores/as Regionales: Preparar, presentar y gestionar el plan de acción regional y programas de desarrollo turístico, gestionar alianzas público-privadas para implementar la política de turismo en los distintos destinos de la región, promover y difundir los productos y destinos turísticos de la región y promover la calidad, sustentabilidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos.

Jefes/as Departamento: Liderar, apoyar, coordinar y gestionar todas las tareas y actividades propias del área que dirigen.

Y las demás unidades que forman parte del Servicio.

**2.6
DIMENSIONES
DEL
SERVICIO**

2.6.1 DOTACIÓN

Dotación Total (planta y contrata)	335
Dotación de Planta	29
Dotación a Contrata	306
Personal a Honorarios	196

2.6.2 PRESUPUESTO ANUAL

Presupuesto Corriente	\$ 28.624.767.000.-
Presupuesto de Inversión	\$ 653.534.000. -

2.6.3 COBERTURA TERRITORIAL

El Servicio Nacional de Turismo tiene presencia en las 15 regiones del país, a través de las Direcciones Regionales de Turismo. SERNATUR, además cuenta con oficinas locales en San Pedro de Atacama, Isla de Pascua, Chillán, Los Ángeles, Arauco, La Unión, Osorno, Chiloé, Palena y Puerto Natales. La Dirección Nacional del Servicio Nacional de Turismo, está ubicada en la ciudad de Santiago.

**2.7
CARGOS DEL
SERVICIO ADSCRITOS
AL SISTEMA DE ADP**

Los cargos que actualmente están adscritos al Sistema de Alta Dirección Pública son los siguientes:

- Director/a Nacional
- Subdirector/a de Desarrollo
- Subdirector/a de Marketing
- Subdirector/a Administrativo
- Fiscal
- 15 Directores/as Regionales

III. PROPÓSITO DEL CARGO

3.1 FUNCIONES ESTRATÉGICAS DEL CARGO

Al asumir el cargo de Director/a Regional de los Lagos, le corresponderá asumir las siguientes funciones:

1. Preparar, presentar y/o gestionar el plan de acción regional y programas de desarrollo turístico, mediante la postulación a financiamiento en conformidad con la Política Nacional de Turismo y en concordancia con las políticas nacionales y/o regionales de desarrollo.
2. Gestionar alianzas público-privadas para implementar la política Nacional de turismo en los distintos destinos de la región; orientando, coordinando e incentivando las actividades de los sectores público y privado hacia el cumplimiento de los planes, programas y proyectos turísticos. Asimismo, podrá establecer convenios en el ámbito de la promoción y difusión del destino.
3. Promover y difundir los productos y destinos turísticos, posicionando el destino tanto a nivel nacional como internacional, a través de la ejecución de planes y proyectos de desarrollo turístico.
4. Promover la calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos, a través del registro y la certificación de sus servicios, el fortalecimiento del capital humano, y el cumplimiento de estándares mínimos que permitan atraer y satisfacer a los clientes finales.
5. Liderar y monitorear proyectos en donde la Dirección Regional cumpla el rol de ejecutor o mandante.

**3.2
DESAFÍOS Y
LINEAMIENTOS DEL
CARGO PARA EL
PERIODO**

DESAFÍOS	LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL CONVENIO DE DESEMPEÑO ¹
1. Velar por la implementación de los lineamientos estratégicos del Servicio, incorporando la perspectiva regional y asegurando que los esfuerzos y recursos estén alineados a la estrategia vigente.	1.1 Diseñar un plan de acción regional que contribuya al cumplimiento de los lineamientos estratégicos de la institución, el cual deberá ser validado a nivel central. 1.2 Implementar el plan de acción regional atrayendo y administrando recursos para su ejecución.
2. Fortalecer el sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos, con el objetivo de mejorar la competitividad del sector en la región.	2.1 Promover y aumentar la cantidad de usuarios del sistema de clasificación calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos.
3. Fortalecer los programas de turismo social del Servicio, promoviendo el turismo interno y mejorando su ejecución de manera de aumentar la eficiencia de los procesos y la satisfacción de los usuario/as.	3.1 Asegurar y aumentar el porcentaje de ejecución presupuestaria de los programas sociales en su modalidad regional. 3.2 Mejorar el control de los programas sociales regionales mediante la realización de supervisiones, tanto a establecimientos de alojamiento turístico como a los grupos de viajes. 3.3 Asegurar que el pago de las facturas asociadas a los programas regionales se realicen dentro de los plazos establecidos por el área de administración y finanzas.
4. Optimizar la gestión interna de la Dirección Regional contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Servicio.	4.1 Administrar una cartera de Proyectos de Inversión a Fondos de Terceros a objeto de implementar políticas y programas de desarrollo turístico regional. 4.2 Generar información de calidad y oportuna para la medición de la tasa de ocupabilidad del turismo interno en la región de acuerdo a las instrucciones y a la programación establecida por el Departamento de Estadísticas.

¹ Los Lineamientos Generales para el Convenio de Desempeño corresponden a las contribuciones específicas que la autoridad respectiva espera que el Alto Directivo Público realice durante el período de su gestión, en adición a las tareas normales regulares y habituales propias del cargo en el ámbito de su competencia, y que se encuentra detalladas en este documento

IV. CONDICIONES PARA EL CARGO

4.1 VALORES Y PRINCIPIOS PARA EL EJERCICIO DE LA DIRECCIÓN PÚBLICA²

VALORES Y PRINCIPIOS TRANSVERSALES

PROBIDAD Y ÉTICA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Privilegia el interés general sobre el particular demostrando una conducta intachable y un desempeño honesto y leal con la función pública. Cuenta con la capacidad para identificar e implementar estrategias que permitan fortalecer la probidad en la ejecución de normas, planes, programas y acciones; gestionando con rectitud, profesionalismo e imparcialidad, los recursos institucionales; facilitando además, el acceso a la información pública.

VOCACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO³

Cree firmemente que el Estado cumple un rol fundamental en la calidad de vida de las personas y se compromete con las políticas públicas definidas por la autoridad, demostrando entusiasmo, interés y compromiso por garantizar el adecuado ejercicio de los derechos y deberes de las personas y por generar valor público.

Conoce, comprende y adhiere a los principios generales que rigen la función pública, consagrados en la Constitución Política de la República, la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, el Estatuto Administrativo y los distintos cuerpos legales que regulan la materia.

CONCIENCIA DE IMPACTO PÚBLICO

Es capaz de comprender, evaluar y asumir el impacto de sus decisiones en la implementación de las políticas públicas y sus efectos en el bienestar de las personas y en el desarrollo del país.

² Principios generales que rigen la función pública www.serviciocivil.gob.cl/documentación-y-estudios

4.2 ATRIBUTOS NECESARIOS PARA EL DESEMPEÑO DEL CARGO

ATRIBUTOS	PONDERADOR
<p>A1. VISIÓN ESTRATÉGICA Capacidad para detectar y analizar las señales sociales, políticas, económicas, ambientales, tecnológicas, culturales y de política pública, del entorno global y local e incorporarlas de manera coherente a la estrategia y gestión institucional.</p> <p>Habilidad para aplicar una visión global de su rol y de la institución, así como incorporarla en el desarrollo del sector y del país.</p>	<p>10%</p>
<p>A2. EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS Es altamente deseable poseer experiencia en materias relacionadas a gestión de programas y/o proyectos vinculados al desarrollo económico local, desarrollo sustentable o gestión de instrumentos de fomento, en un nivel apropiado para las necesidades específicas de este cargo.</p> <p>Adicionalmente se valorará tener experiencia en turismo, gestión pública y gestión de alianzas público-privadas.</p> <p>Deseable poseer manejo del idioma inglés a nivel intermedio.</p> <p>Se valorará contar con experiencia de a lo menos 3 años en cargos de dirección y/o gerencia y/o jefatura.</p>	<p>10%</p>
<p>A3. GESTIÓN Y LOGRO Capacidad para orientarse al logro de los objetivos, seleccionando y formando personas, delegando, generando directrices, planificando, diseñando, analizando información, movilizando recursos organizacionales, controlando la gestión, sopesando riesgos e integrando las actividades de manera de lograr la eficacia, eficiencia y calidad en el cumplimiento de la misión y funciones del Servicio Nacional de Turismo.</p> <p>Habilidad para evaluar, monitorear y controlar los procesos establecidos, aportando en la mejora continua de la organización.</p>	<p>20%</p>
<p>A4. LIDERAZGO EXTERNO Y ARTICULACIÓN DE REDES Capacidad para generar compromiso y respaldo para el logro de los desafíos, gestionando las variables y relaciones del entorno, que le proporcionen viabilidad y legitimidad en sus funciones.</p> <p>Habilidad para identificar a los actores involucrados y generar las alianzas estratégicas necesarias para agregar valor a su gestión y para lograr resultados interinstitucionales.</p>	<p>20%</p>
<p>A5. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS Capacidad para identificar y administrar situaciones de presión, riesgo y conflictos, tanto en sus dimensiones internas como externas a la organización, y al mismo tiempo, crear soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas al marco institucional público.</p>	<p>10%</p>
<p>A6. LIDERAZGO INTERNO Y GESTIÓN DE PERSONAS Capacidad para entender la contribución de las personas a los resultados de la gestión institucional. Es capaz de transmitir orientaciones, valores y motivaciones, conformando equipos de alto desempeño, posibilitando el desarrollo del talento y generando cohesión y espíritu de equipo.</p> <p>Asegura que en la institución que dirige, prevalezcan el buen trato y condiciones laborales dignas, promoviendo buenas prácticas laborales.</p>	<p>15%</p>
<p>A7. INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD Capacidad para proyectar la institución y enfrentar nuevos desafíos, transformando en oportunidades las limitaciones y complejidades del contexto e incorporando en los planes, procedimientos y metodologías, nuevas visiones y prácticas; evaluando y asumiendo riesgos calculados que permitan generar soluciones, promover procesos de cambio e incrementar resultados.</p>	<p>15%</p>
<p>TOTAL</p>	<p>100%</p>

V. CARACTERÍSTICAS DE CARGO

5.1 ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD

Nº Personas que dependen del cargo	26
Presupuesto que administra	\$161.443.138 Adicionalmente administra por fondos de inversión de terceros \$418.303.928

5.2 EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo de la Dirección Regional Los Lagos de SERNATUR está compuesto por 11 profesionales, 2 técnicos, 6 administrativos y 7 honorarios sin contemplar al Director/a Regional. Dentro de la Dirección Regional se distinguen principalmente 7 áreas de trabajo, sin perjuicio que estas sufran modificaciones de acuerdo a los nuevos lineamientos institucionales o del Director/a Regional.

- **Registro, Calidad e Inspección:** Área a cargo de contar con la oferta de los servicios turísticos de la región ordenada y actualizada de acuerdo con la normativa vigente. Herramienta que permite contribuir al análisis estadístico y a la planificación turística que desarrolla el servicio. Además es responsable de impulsar el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos existentes dentro del territorio, aportando competitividad empresarial y velando por el correcto funcionamiento del Sistema Nacional de Calidad Turística. Actúa como contraparte de la administración de los Sello de Calidad (Sello Q) que se les otorga a los servicios que se han certificado en Normas Chilenas de Calidad Turística. Respecto de la Inspección está a cargo de Coordinar y ejecutar el proceso de inspección a los prestadores de servicios turísticos definidos por la legislación vigente, Ley 20.423 y Decreto 222/2011.
- **Capital Humano:** Área cuyo objetivo es mejorar la calidad del capital humano que trabaja en el sector del turismo, reconociéndolo como un factor estratégico para la competitividad en la industria turística, promoviendo la articulación de los involucrados y el mejoramiento de la formación y capacitación y/o reconocimiento del sector turismo. Se compone de las siguientes sub áreas de trabajo: Turismo Municipal, Formación – Capacitación y Conciencia Turística.
- **Productos y Destinos:** Área que tiene como propósito impulsar el desarrollo y posicionamiento de productos turísticos innovadores con enfoque experiencial y considerando los elementos identitarios de los territorios, a través de la difusión y transferencia de conocimientos, emprendimiento innovador, puesta en valor del patrimonio turístico y natural e impulso del trabajo colaborativo con los distintos actores de la industria. Por otra parte, esta unidad tiene como segundo propósito impulsar el desarrollo sustentable de los destinos turísticos de la Región, con un enfoque hacia la diversificación y el posicionamiento de nueva oferta, principalmente, a través de planificación e impulso a la asociatividad a nivel local.
- **Territorio y Medio Ambiente:** Área encargada de la gestión y coordinación de diversos instrumentos de gestión territorial y medio ambiental, de estudios y proyectos asociados, en una perspectiva de

fortalecer el desarrollo y la gestión sustentable. Actúa como contraparte de la administración de las distinciones S de Sustentabilidad Turística, que se le otorga a los servicios que se han cumplido con criterios globales de sustentabilidad turística, en los ámbitos socioculturales, medioambientales y económicos.

- **Marketing:** Área encargada de la elaboración y ejecución del plan de Marketing Regional, a través de la coordinación y ejecución de acciones promocionales nacionales e internacionales, la elaboración y ejecución de planes de medios, revisión piezas gráficas y diseño. Por otro lado, esta área debe supervisar la producción de folletería turística regional y el aprovisionamiento del stock del material promocional, como publicidad, editorial, folletos, cartillas, libros, mapas, fotografías, afiches, documentos filmicos, audiovisuales y/o otros que sirvan para la promoción de los atractivos turísticos Locales. También le corresponde la coordinación de las oficinas de información turística regionales y locales que el Servicio disponga para la atención de turistas.
- **Programas Sociales:** Área encargada de implementar los programas de turismo social, supervisando la correcta ejecución de los mismos en el territorio y convocando a los grupos de interés social que son invitados a participar, todo ello de acuerdo con las exigencias definidas en las respectivas bases de licitación.
- **Administración y control de gestión:** Área encargada de asesorar en materias administrativas, financiero-contables y de personas, además de evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales previstos por la dirección.

**5.3
CLIENTES
INTERNOS ,
EXTERNOS y
OTROS ACTORES
CLAVES**

Clientes Internos

El Director/a regional se relaciona con: el/la Director/a Nacional, Subdirectores/as y Jefes/as de Departamento. También se relaciona con el Fiscal del servicio para el cumplimiento legal de todos los actos administrativos y con la Unidad de Gestión Institucional para el seguimiento y monitoreo de convenio de desempeño, metas institucionales y regionales. En particular se articula con el departamento de gestión y coordinación regional para la presentación, seguimiento de planes de acción y desarrollo de las iniciativas regionales.

Y finalmente, se coordina con los demás Directores/as Regionales de SERNATUR para el intercambio de buenas prácticas relacionadas con el que hacer de las direcciones regionales, para el desarrollo de proyectos interregionales de turismo, entre otros.

Clientes Externos

El principal cliente es el turista nacional o extranjero a través de las oficinas de información, donde se entregan antecedentes de los servicios existentes en los distintos destinos.

Otros usuarios directos corresponden a aquellos de los programas de turismo social, vacaciones tercera edad y giras de estudio.

La relación con el sector público está dada por la coordinación de los distintos servicios que tienen vinculación con el sector como: Gobiernos Regionales, Secretarías Regionales Ministeriales, Corporación Nacional Forestal (CONAF), Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI), Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP), Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC), Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), Programa de Fomento a las Exportaciones Chilenas Prochile, Instituto Nacional de Normalización (INN), entre otros; con el objeto de dar cumplimiento a los planes, programas y proyectos turísticos.

Para el desarrollo de los programas de turismo social establece relación con el Ministerio de Educación, Instituto Nacional de la Juventud (INJUV), Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) y el Instituto de Previsión Social (IPS), entre otros.

Es también relevante la relación con los municipios a través de los alcaldes y la red de coordinadores de turismo municipal.

La relación con los privados está dada principalmente por grandes, medianas, pequeñas y micro empresas turísticas y por gremios relacionados al sector como: asociación de hotelería, operadores, guías, entre otros. Se considera muy relevante la relación con posibles inversionistas en el sector.

5.4 RENTA

El cargo corresponde a un grado **5°** de la Escala Única de Sueldos DL 249, más un porcentaje de Asignación de Alta Dirección Pública de un **33%**. Incluye las asignaciones de modernización y zona. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$3.440.000.-** para un no funcionario, la que se obtiene de una aproximación del promedio entre el "Total Remuneración Líquida Aproximada" de los meses sin asignación de modernización y el "Total Remuneración Líquida Aproximada" de los meses con asignación de modernización, que se detalla a continuación:

Procedencia	Detalle Meses	Sub Total Renta Bruta	Asignación Alta Dirección Pública 33%	Total Renta Bruta	Total Remuneración Líquida Aproximada
Funcionarios del Servicio*	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.646.348.-	\$873.295.-	\$3.519.643.-	\$2.933.796.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$4.586.922.-	\$1.513.684.-	\$6.100.606.-	\$5.011.755.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para funcionario del Servicio					\$3.626.000.-
No Funcionarios**	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.633.756.-	\$869.139.-	\$3.502.895.-	\$2.919.309.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$4.066.990.-	\$1.342.107.-	\$5.409.097.-	\$4.482.475.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para no funcionario del Servicio					\$3.440.000.-

***Funcionarios del Servicio:** Se refiere a los postulantes que provienen del mismo Servicio.

****No Funcionario:** Se refiere a los postulantes que no provienen del mismo Servicio.

*****La asignación de modernización** constituye una bonificación que considera un 15% de componente base, hasta un 7,6% por desempeño institucional y hasta un 8% por desempeño colectivo. Esta última asignación se percibe en su totalidad después de cumplir un año calendario completo de antigüedad en el servicio (ley 19.553, ley 19.882 y ley 20.212).

El no cumplimiento de las metas establecidas en el convenio de desempeño, que debe suscribir el alto directivo público, tendrá efectos en la remuneración en el siguiente año de su gestión.

5.5 CONVENIOS DE DESEMPEÑO DE ALTOS DIRECTIVOS PÚBLICOS

Plazos para proponer y suscribir el convenio de desempeño

- Dentro del plazo máximo de sesenta días corridos, contado desde su nombramiento definitivo o de su renovación, los jefes superiores de servicio suscribirán un convenio de desempeño con el ministro o el subsecretario del ramo, cuando este actúe por delegación del primero, a propuesta de dicha autoridad.
- En el caso de directivos del segundo nivel de jerarquía, el convenio será suscrito con el jefe superior respectivo, a propuesta de éste. Tratándose de los hospitales, el convenio de desempeño deberá suscribirlo el director de dicho establecimiento con los subdirectores médicos y administrativos respectivos, a propuesta de éste.
- Los convenios de desempeño deberán ser propuestos al alto directivo, a más tardar, dentro de los treinta días corridos contados desde el nombramiento, y deberán considerar el respectivo perfil del cargo.
- El convenio de desempeño es un instrumento de gestión que orienta al alto directivo público en el cumplimiento de los desafíos que le exige su cargo y le fija objetivos estratégicos de gestión por los cuales éste será retroalimentado y evaluado anualmente y al término de su período de desempeño.

El convenio de desempeño refleja:

- a) Funciones estratégicas del cargo, asimismo, desafíos y lineamientos para el periodo, contenidos en el perfil de selección.
- b) Objetivos relacionados con la gestión de personas de la institución.
- c) Objetivos Operacionales de disciplina financiera, relacionados con mejorar la calidad del gasto, como también, desempeño de la institución hacia el usuario final, beneficiario y/o cliente y finalmente el cumplimiento de los mecanismos de incentivo de remuneraciones de tipo institucional y/o colectivo.

Obligación de comunicar a la Dirección Nacional del Servicio Civil la suscripción y evaluación de los Convenios de Desempeño

- Los convenios de desempeño, una vez suscritos, deberán ser comunicados a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su conocimiento y registro.
- La autoridad respectiva deberá cumplir con la obligación señalada en el párrafo anterior dentro del plazo máximo de noventa días, contado desde el nombramiento definitivo del alto directivo público o su renovación. En caso de incumplimiento, la Dirección Nacional del Servicio Civil deberá informar a la Contraloría General de la República para los siguientes efectos:
 - La autoridad que no cumpla con la obligación señalada será sancionada con una multa de 20 a 50 por ciento de su remuneración. Además, la Dirección Nacional del Servicio Civil informará al Consejo de Alta Dirección Pública sobre el estado de cumplimiento de la obligación referida.
 - Cada doce meses, contados a partir de su nombramiento, el alto directivo público deberá entregar a su superior jerárquico un informe acerca del cumplimiento de su convenio de desempeño. Dicho informe deberá remitirlo a más tardar al mes siguiente del vencimiento del término antes indicado. Asimismo, le informará de las alteraciones que se produzcan en los supuestos acordados, proponiendo los cambios y ajustes pertinentes a los objetivos iniciales.

- El ministro o el subsecretario del ramo, cuando este último actúe por delegación del primero, o el jefe de servicio, según corresponda, deberán determinar el grado de cumplimiento de los convenios de desempeño de los altos directivos públicos de su dependencia, dentro de treinta días corridos, contados desde la entrega del informe.
- Los convenios de desempeño podrán modificarse una vez al año, por razones fundadas y previo envío de la resolución que lo modifica a la Dirección Nacional del Servicio Civil y al Consejo de Alta Dirección Pública, para su conocimiento.
- Los ministros o subsecretarios del ramo, cuando estos últimos actúen por delegación de los primeros, y jefes de servicio deberán enviar a la Dirección Nacional del Servicio Civil, para efectos de su registro, la evaluación y el grado de cumplimiento del convenio de desempeño, siguiendo el formato que esa Dirección establezca. La Dirección deberá publicar los convenios de desempeño de los altos directivos públicos y estadísticas agregadas sobre el cumplimiento de los mismos en la página web de dicho servicio. Además, deberá presentar un informe al Consejo de Alta Dirección Pública sobre el estado de cumplimiento de los referidos convenios.
- La Dirección Nacional del Servicio Civil podrá realizar recomendaciones sobre las evaluaciones de los convenios de desempeño. El ministro o el subsecretario del ramo o el jefe de servicio, según corresponda, deberá elaborar un informe respecto de tales recomendaciones.

Efectos del grado de cumplimiento del convenio de desempeño:

- El grado de cumplimiento del convenio de desempeño de los altos directivos públicos producirá el siguiente efecto:
 - a) El cumplimiento del 95 por ciento o más del convenio de desempeño dará derecho a percibir el 100 por ciento de la remuneración bruta que le corresponda según el sistema a que estén afectos.
 - b) El cumplimiento de más del 65 por ciento y menos del 95 por ciento dará derecho a percibir el 93 por ciento de dichas remuneraciones, más lo que resulte de multiplicar el 7 por ciento de la remuneración señalada en la letra a) por el porcentaje de cumplimiento del convenio de desempeño.
 - c) El cumplimiento del 65 por ciento o menos dará derecho a percibir el 93 por ciento de dichas remuneraciones.
- Durante los primeros doce meses contados desde el nombramiento, no se aplicará lo dispuesto en las letras que anteceden.
- Los altos directivos públicos nombrados a través de las normas del Sistema de Alta Dirección Pública, no serán evaluados conforme las normas previstas en el Párrafo 4º, "De las Calificaciones", contenido en el Título II, del Estatuto Administrativo, contenido en la Ley N° 18.834, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se estableció en el DFL N° 29, de 16 de junio de 2004, del Ministerio de Hacienda.

5.6 CONDICIONES DE DESEMPEÑO DE ALTOS DIRECTIVOS PUBLICOS

Nombramiento

- La autoridad competente sólo podrá nombrar en cargos de alta dirección pública a alguno de los postulantes propuestos por el Consejo de Alta Dirección Pública o Comité de Selección, según corresponda. Si, después de comunicada una nómina a la autoridad, se produce el desistimiento de algún candidato que la integraba, podrá proveerse el cargo con alguno de los restantes candidatos que la conformaron. Con todo, la autoridad podrá solicitar al Consejo de Alta Dirección Pública complementar la nómina con otros candidatos idóneos del proceso de selección que la originó, respetando el orden de puntaje obtenido en dicho proceso.

Extensión del nombramiento y posibilidad de renovación

- Los nombramientos tendrán una duración de tres años. La autoridad competente podrá renovarlos fundadamente, hasta dos veces, por igual plazo, teniendo en consideración las evaluaciones disponibles del alto directivo, especialmente aquellas relativas al cumplimiento de los convenios de desempeño suscritos
- La decisión de la autoridad competente respecto de la renovación o término del periodo de nombramiento deberá hacerse con treinta días corridos de anticipación a su vencimiento, comunicando tal decisión en forma conjunta al interesado y a la Dirección Nacional del Servicio Civil, la que procederá, si corresponde, a disponer el inicio de los procesos de selección.

Efectos de la renuncia del directivo nombrado en fecha reciente

- Si el directivo designado renunciare dentro de los seis meses siguientes a su nombramiento, la autoridad competente podrá designar a otro de los integrantes de la nómina presentada por el consejo o el comité para dicho cargo.

Posibilidad de conservar el cargo en la planta si se posee

- Sin perjuicio de lo anterior, los funcionarios conservarán la propiedad del cargo de planta de que sean titulares durante el periodo en que se encuentren nombrados en un cargo de alta dirección pública, incluyendo sus renovaciones. Esta compatibilidad no podrá exceder de nueve años.

Cargos de exclusiva confianza para los efectos de remoción

- Los cargos del Sistema de Alta Dirección Pública, para efectos de remoción, se entenderán como de "exclusiva confianza". Esto significa que se trata de plazas de provisión reglada a través de concursos públicos, pero las personas así nombradas permanecerán en sus cargos en tanto cuenten con la confianza de la autoridad facultada para decidir el nombramiento.

Obligación de responder por la gestión eficaz y eficiente

- Los altos directivos públicos, deberán responder por la gestión eficaz y eficiente de sus funciones en el marco de las políticas públicas.
- Conforme así lo dispone el Artículo 64 del Estatuto Administrativo, serán obligaciones especiales de las autoridades y jefaturas, las siguientes:

a) Ejercer un control jerárquico permanente del funcionamiento de los órganos y de la actuación del personal de su dependencia, extendiéndose dicho control tanto a la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los fines establecidos, como a la legalidad y oportunidad de las actuaciones;

b) Velar permanentemente por el cumplimiento de los planes y de la aplicación de las normas dentro del ámbito de sus atribuciones, sin perjuicio de las obligaciones propias del personal de su dependencia, y

c) Desempeñar sus funciones con ecuanimidad y de acuerdo a instrucciones claras y objetivas de general aplicación, velando permanentemente para que las condiciones de trabajo permitan una actuación eficiente de los funcionarios.

Obligación de dedicación exclusiva y excepciones

- Los altos directivos públicos deberán desempeñarse con dedicación exclusiva, es decir, existe imposibilidad de desempeñar otra actividad laboral, en el sector público o privado.
- Conforme así lo dispone el inciso primero del Artículo Sexagésimo Sexto de la Ley N° 19.882, los cargos de altos directivos públicos deberán desempeñarse con dedicación exclusiva y estarán sujetos a las prohibiciones e incompatibilidades establecidas en el artículo 1° de la ley N° 19.863, y les será aplicable el artículo 8° de dicha ley.
- El artículo 1° de la Ley N° 19.863, en los incisos quinto, sexto y séptimo, regula los escenarios de compatibilidad, lo que nos lleva a concluir que el desempeño de cargos del Sistema de Alta Dirección Pública permite el ejercicio de los derechos que atañen personalmente a la autoridad o jefatura; la percepción de los beneficios de seguridad social de carácter irrenunciable; los emolumentos que provengan de la administración de su patrimonio, del desempeño de la docencia prestada a instituciones educacionales y de la integración de directorios o consejos de empresas o entidades del Estado, con la salvedad de que dichas autoridades y los demás funcionarios no podrán integrar más de un directorio o consejo de empresas o entidades del Estado, con derecho a percibir dieta o remuneración. Con todo, la dieta o remuneración que les corresponda en su calidad de directores o consejeros, no podrá exceder mensualmente del equivalente en pesos de veinticuatro unidades tributarias mensuales.
- Cuando la dieta o remuneración mensual que les correspondiere fuere de un monto superior al que resulte de la aplicación del párrafo anterior, el director o consejero no tendrá derecho a la diferencia resultante y la respectiva empresa o entidad no deberá efectuar su pago.
- Por otro lado, los altos directivos públicos pueden desarrollar actividades docentes.
- Sobre el particular, el Artículo 8° de la Ley N° 19.863, dispone, lo siguiente:

"Independientemente del régimen estatutario o remuneratorio, los funcionarios públicos podrán desarrollar actividades docentes durante la jornada laboral, con la obligación de compensar las horas en que no hubieren desempeñado el cargo efectivamente y de acuerdo a las modalidades que determine el jefe de servicio, hasta por un máximo de doce horas semanales. Excepcionalmente, y por resolución fundada del jefe de servicio, se podrá autorizar, fuera de la jornada, una labor docente que exceda dicho tope."

Posibilidad de percibir una indemnización en el evento de desvinculación.

- El alto directivo público tendrá derecho a gozar de una indemnización equivalente al total de las remuneraciones devengadas en el último mes, por cada año de servicio en la institución en calidad de alto directivo público, con un máximo de seis, conforme a lo establecido en el inciso tercero del artículo quincuagésimo octavo de la Ley N° 19.882.
- La indemnización se otorgará en el caso que el cese de funciones se produzca por petición de renuncia, antes de concluir el plazo de nombramiento o de su renovación, y no concurra una

causal derivada de su responsabilidad administrativa, civil o penal, o cuando dicho cese se produzca por el término del periodo de nombramiento sin que este sea renovado.

Otras obligaciones a las cuales se encuentran afectos los altos directivos públicos

- Los altos directivos públicos, deberán dar estricto cumplimiento al principio de probidad administrativa, previsto en el inciso primero del artículo 8° de la Constitución Política de la República y en el Título III de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, N° 18.575.
- De igual modo, los altos directivos públicos, deberán dar estricto cumplimiento a las normas sobre Declaración de Intereses y de Patrimonio, previstas en la Ley N° 20.880 y su Reglamento, contenido en el Decreto N° 2, de 05 de abril de 2016, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- Los Jefes Superiores de los Servicios Públicos y los Directores Regionales, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 20.730 y su Reglamento, son sujetos pasivos de Lobby y Gestión de Intereses Particulares, por lo que quedan sometidos a dicha normativa para los efectos indicados.
- De igual modo, otros directivos, en razón de sus funciones o cargos pueden tener atribuciones decisorias relevantes o pueden influir decisivamente en quienes tengan dichas atribuciones. En ese caso, por razones de transparencia, el jefe superior del servicio anualmente individualizará a las personas que se encuentren en esta calidad, mediante una resolución que deberá publicarse de forma permanente en sitios electrónicos. En ese caso, dichos directivos pasarán a poseer la calidad de Sujetos Pasivos de la Ley del Lobby y Gestión de Intereses Particulares y, en consecuencia, quedarán afectos a la Ley N° 20.730 y su Reglamento, contenido en el Decreto N° 71, de junio de 2014, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- Finalmente, los altos directivos públicos deberán dar estricto cumplimiento a las Instrucciones Presidenciales sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, contempladas en el Oficio del Gabinete Presidencial N° 001, de 26 de enero de 2015.
- El directivo nombrado deberá declarar, mediante declaración jurada simple, si cuenta con contrato vigente con proveedores o contratistas o con instituciones privadas que tengan convenios para ejecución de proyectos o que se le hayan otorgado transferencias por parte del Servicio Nacional de Turismo. Asimismo, con prestadores de servicios turísticos o cualquier otra actividad que implique tener interés en entidades de prestación de dichos servicios, cualquiera sea la jerarquía o dependencia de la persona.