

**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.

**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.

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.
6. Iniciar e impulsar la transformación digital (Innovación y tecnología), basado en la cultura, procesos, comunicación y nuevos canales, permitiendo incrementar las capacidades tecnológicas de la industria.

Productos Estratégicos

1. Información sectorial: 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: Implementación de los planes de marketing y promoción de los productos y 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 y clase, 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.
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 al capital humano asociado a empresas, coordinador municipal y comunidad.

Clientes Institucionales

1. Visitantes nacionales.
2. Visitantes extranjeros/as.
3. Prestadores de servicios turísticos.
4. Organismos públicos
5. Universidades, Institutos Profesionales, Centros de Formación Técnica y liceos de educación media técnico profesional que imparten carreras de turismo a nivel nacional.
6. Estudiantes en enseñanza media de centros educativos con financiamiento estatal de régimen diurno, que cuenten con puntaje IVE-SINAE y los adultos acompañantes respectivos.
7. Organismos internacionales.
8. Entidades privadas, Gremios e Inversionistas del sector turístico.
9. Adultos/as Mayores.
10. Personas con capacidad disminuida mayores de 18 años.
11. Municipalidades.

**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 duplicar los recursos destinados a promoción nacional e internacional.
2. Reforzar el Programa de Vacaciones Tercera Edad, el Programa Gira de Estudios y desarrollar el Programa Turismo Familiar, los cuales buscan el impulso al sector turístico y además son un paso en materia de equidad y mejor calidad de vida.
3. Fomentar líneas estratégicas que garanticen 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 ministerios de Medio Ambiente, Agricultura (CONAF) y Bienes Nacionales, generando mecanismos para que operadores de turismo y los organismos del Estado efectivamente realicen una labor de calidad, sustentable y atractiva turísticamente.
6. Avanzar en el establecimiento de Zonas de Interés Turístico (ZOIT), lo que permitirá coordinar 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 a través de la creación del Fondo Nacional para el Fomento del Turismo, orientado a financiar actividades que potencien su desarrollo, incluyendo la capacitación, la promoción y la innovación.
8. Realizar un programa de liderazgo orientado a fortalecer la calidad de los recursos humanos 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, los viajes de intereses especiales y aprovechando las tecnologías para digitalizar la oferta.

**2.3
CONTEXTO
EXTERNO
DEL SERVICIO**

Al exterior el Servicio Nacional de Turismo se relaciona con organismos gubernamentales, como: el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo 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, Consejo Nacional de Cultura y las Artes, 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.

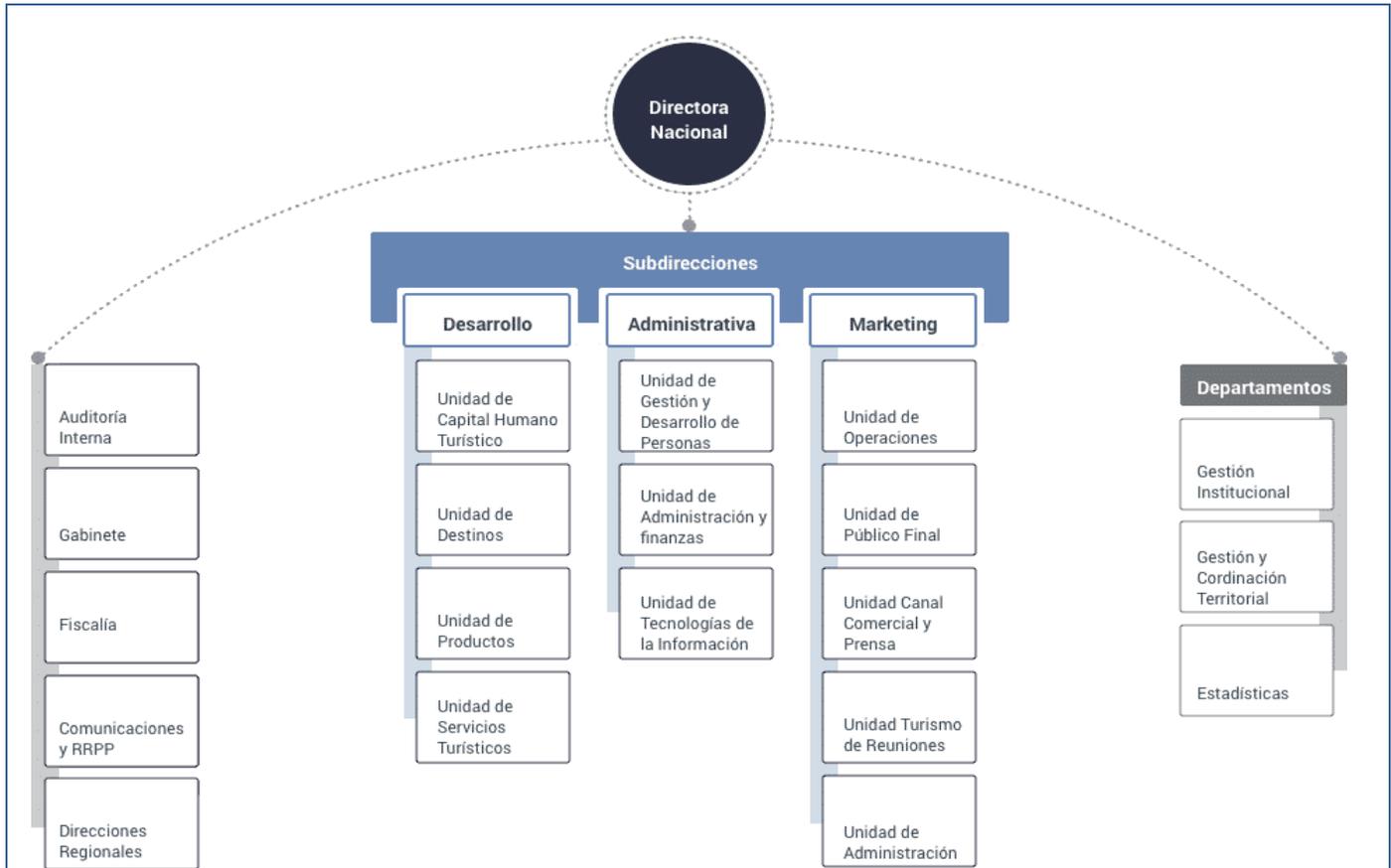
De esta manera dar cumplimiento al Programa de Gobierno:

- 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/a Regional de 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)	384
Dotación de Planta	31
Dotación a Contrata	310
Personal a Honorarios	43

2.6.2 PRESUPUESTO ANUAL

Presupuesto Corriente	\$ 220.152.194
Presupuesto de Inversión	\$0

2.6.3 COBERTURA TERRITORIAL

El Servicio Nacional de Turismo tiene presencia en las 16 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, Los Ángeles, Arauco, La Unión, Osorno, Chiloé, Palena y Puerto Natales.

La Dirección Regional de Los Lagos del Servicio Nacional de Turismo, está ubicada en la ciudad de Puerto Montt.

**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 Marketing.
- Subdirector/a de Desarrollo.
- Subdirector/a Administrativo.
- Fiscal
- 16 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, 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
<p>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.</p>	<p>1.1 Diseñar e implementar un plan de acción regional que contribuya al cumplimiento de los lineamientos estratégicos de la institución.</p> <p>1.2 Generar alianzas público-privadas que impliquen el aporte de recursos pecuniarios o valorizados en acciones alineadas con los objetivos estratégicos de Sernatur.</p> <p>1.3 Potenciar la coordinación intersectorial a nivel regional.</p>
<p>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.</p>	<p>2.1 Diseñar e implementar un plan regional para contribuir con el sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos. Lo anterior para acompañar y desarrollar la industria turística a fin de mejorar la competitividad del sector, reflejando las necesidades de la industria, apalancando recursos, generando alianzas público-privadas, entre otros.</p>
<p>3. Fortalecer los programas de turismo social del Servicio, mejorando su ejecución de manera de aumentar la eficiencia de los procesos y la satisfacción de los usuario/as.</p>	<p>3.1 Asegurar y aumentar el porcentaje de ejecución presupuestaria de los programas sociales modalidad intrarregional.</p> <p>3.2 Mejorar el control de los programas sociales intrarregionales mediante la realización de supervisiones tanto a establecimientos de alojamiento turístico como a los grupos de viajes.</p> <p>3.3 Asegurar que el pago de las facturas asociadas a los programas intrarregionales se realicen dentro de los plazos establecidos por el área de administración y finanzas.</p>
<p>4. Optimizar la gestión interna de la Dirección Regional contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Servicio.</p>	<p>4.1 Generar información de calidad y oportuna sobre 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.</p> <p>4.2 Cumplir con métricas asociadas a procesos de personas, administración y finanzas de la Dirección Regional a fin de controlar y asegurar el cumplimiento de la normativa e instrucciones vigente.</p> <p>4.3 Analizar la gestión administrativa y presupuestaria de las iniciativas de inversión regionales financiadas con presupuesto externo y en las cuales la Dirección Regional sea el ente ejecutor.</p>

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 PÚBLICO ³

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 desarrollo y/o promoción de productos, gestión de programas y/o proyectos vinculados al desarrollo económico local y/o sustentable, o gestión de instrumentos de fomento. Todo lo anterior en un nivel apropiado para las necesidades específicas de este cargo. Adicionalmente se valorará tener experiencia en gestión de alianzas público-privadas o en el rubro turístico. Deseable poseer manejo del idioma inglés a nivel intermedio. Se valorará contar con experiencia de a lo menos 3 años en cargos de dirección y/o gerencia y/o jefatura.</p>	<p>15%</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>15%</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	23
Presupuesto que administra	<p>Sectorial: \$41.900.000 Bienes y Servicios \$10.216.071 Viáticos. \$165.974.000 Transferencias Corrientes \$2.062.123 Servicio de la Deuda</p> <p>FNDR: Transferencia del desarrollo del TIE en territorio Patagonia Verde - Código BIP 30337226-0 por \$1.275.000.000, por ejecutar \$277.175.636.</p> <p>Capacitación y Promoción para posicionar la región de los Lagos en Congreso Achet (Chiloé) Código BIP40015506 por \$ 81.090.000 total por ejecutar.</p> <p>Gestión de Territorio Turístico en la Región de Los Lagos - Código BIP 30342025-0 por \$700.000.000, por ejecutar \$175.665.000.</p>

5.2 EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo está compuesto por 12 profesionales, 5 administrativos, 2 técnicos y 4 honorarios. Dentro de la Dirección Regional se distinguen principalmente 5 unidades:

- **Unidad de Marketing**, lleva a cabo la ejecución de acciones de posicionamiento de los productos turísticos de la región siguiendo los lineamientos establecidos en el nivel central por el Departamento de Promoción Turística.
- **Unidad de Desarrollo**, es el área a través de la cual SERNATUR busca posicionar a Chile como un destino de categoría mundial, mejorando la competitividad de la industria de turismo, a través de la formalización y mejoramiento de los niveles de calidad y sustentabilidad en los prestadores de servicios turísticos, así como también fortaleciendo el capital humano turístico, en la región. A su vez busca diversificar y especializar la oferta de productos y destinos turísticos, para capturar mercados de alto gasto, impulsando el desarrollo de productos turísticos de intereses especiales y el desarrollo sustentable de los destinos turísticos. Para cumplir con sus funciones cuenta con cinco áreas: registro, inspección, certificación, capital humano y apoyo empresarial.
- **Unidad de Territorio y Medio Ambiente**, Tiene como propósito y función principal la gestión y coordinación de diversos instrumentos de gestión territorial y medio ambiental y de estudios y proyectos asociados, en una perspectiva de fortalecer el desarrollo y la gestión sustentable.
- **Unidad Administrativa**, Asesora en materias administrativas, financiero-contables y de personas.
- **Unidad Programas Sociales**, Analistas encargadas de la correcta ejecución de los programas que tiene como objetivo promover el turismo interno para los sectores de tercera edad, gira de estudios y turismo familiar.

**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 el Departamento de Gestión Institucional para el seguimiento y monitoreo de convenio de desempeño, metas institucionales y 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 microempresas 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 **\$3.558.000.-** 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.	\$2.738.971.-	\$903.860.-	\$3.642.831.-	\$3.034.225.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$4.747.464.-	\$1.566.663.-	\$6.314.127.-	\$5.182.038.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para funcionario del Servicio					\$3.750.000.-
No Funcionarios**	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.725.937.-	\$899.559.-	\$3.625.496.-	\$3.019.231.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$4.209.334.-	\$1.389.080.-	\$5.598.414.-	\$4.634.233.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para no funcionario del Servicio					\$3.558.000.-

***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.
- 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.
- 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.