

I. PERFIL DE SELECCIÓN

Fecha de Aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 19-07-2011

Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Jorge Cisternas Méndez

**DIRECTOR/A REGIONAL
REGIÓN METROPOLITANA
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO – SERNATUR**

1. 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 legal: Artículo 2°, del DFL N°1 del 01 de Febrero de 2011 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

2. ATRIBUTOS PARA EL EJERCICIO DEL CARGO

FACTOR PROBIIDAD

Capacidad para conducirse conforme a parámetros de probidad en la gestión de lo público, e identificar conductas o situaciones que pueden atentar contra tales parámetros. Capacidad para identificar y aplicar estrategias que permitan fortalecer estándares de transparencia y probidad en su gestión y métodos de trabajo idóneos para favorecerlas.

DESCRIPCIÓN	PONDERADOR
A1. VISIÓN ESTRATÉGICA	15 %
A2. GESTIÓN Y LOGRO	20 %
A3. RELACIÓN CON EL ENTORNO Y ARTICULACIÓN DE REDES	20 %
A4. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS	5 %
A5. LIDERAZGO	20 %
A6. INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD	5 %
A7. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	15 %

DICCIONARIO DE ATRIBUTOS

1. VISIÓN ESTRATÉGICA

Capacidad para detectar y comprender las señales sociales, económicas, tecnológicas, culturales, de política pública y políticas del entorno local y global e incorporarlas de manera coherente a la estrategia institucional. Capacidad para dar una perspectiva territorial y detectar las potencialidades de cada región.

2. GESTIÓN Y LOGRO

Capacidad para orientarse al logro de los objetivos, seleccionando y formando personas, delegando, generando directrices, planificando, diseñando, analizando información, movilizándolo 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 de la organización.

Es deseable que los candidatos posean al menos 2 años de experiencia en supervisión de equipos de trabajo.

3. RELACIÓN CON EL ENTORNO Y ARTICULACIÓN DE REDES

Capacidad para identificar a los actores involucrados (stakeholders) y generar las alianzas estratégicas necesarias para agregar valor a su gestión y/o para lograr nuevos resultados interinstitucionales, así como gestionar las variables y relaciones del entorno que le proporcionan legitimidad en sus funciones. Capacidad para comunicar oportuna y efectivamente lo necesario para facilitar su gestión institucional y afrontar, de ser necesario, situaciones críticas. Capacidad para generar y establecer alianzas estratégicas con los diversos actores involucrados en el hacer de la dirección regional.

4. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS

Capacidad para identificar y administrar situaciones de presión, contingencia y conflictos y, al mismo tiempo, crear soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas al marco institucional público.

5. LIDERAZGO

Capacidad para generar compromiso de los/as funcionarios/as y el respaldo de las autoridades superiores para el logro de los desafíos de la Institución. Capacidad para asegurar una adecuada conducción de personas, desarrollar el talento, lograr y mantener un clima organizacional armónico y desafiante.

6. INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD

Capacidad para transformar en oportunidades las limitaciones y complejidades del contexto e incorporar en los planes, procedimientos y metodologías, nuevas prácticas tomando riesgos calculados que permitan generar soluciones, promover procesos de cambio e incrementar resultados.

7. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

Deseable contar con conocimientos y/o experiencia específica en materias de administración y/o gestión en turismo o en materias afines, que se requieran para el ejercicio de la función. Deseable manejo del idioma inglés hablado y escrito, nivel medio.

II. DESCRIPCIÓN DE CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nivel Jerárquico	II Nivel Jerárquico
Servicio	Servicio Nacional de Turismo
Dependencia	Director Nacional del Servicio Nacional de Turismo
Ministerio	Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Lugar de Desempeño	Región Metropolitana

2. PROPÓSITO DEL CARGO

MISIÓN

Al Director/a Regional Metropolitana le corresponderá implementar la Política Nacional de Turismo en los diferentes destinos de la región, estimulando el crecimiento, la competitividad y transparencia del mercado turístico y 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.

FUNCIONES ESTRATÉGICAS

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

1. Preparar, presentar y gestionar los programas de desarrollo turístico, mediante la postulación a financiamiento de fondos públicos en conformidad con la Política Nacional de Turismo y en concordancia con las políticas nacionales de desarrollo.
2. Gestionar alianzas público-privadas para implementar la política 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 convenir con personas naturales o jurídicas nacionales la instalación de oficinas de información turística en su territorio jurisdiccional.
3. Promover y difundir los productos y destinos turísticos, posicionando la marca turística Chile tanto a nivel nacional como internacional, proponiendo programas y proyectos de desarrollo turístico que tendrán aplicación en la región.
4. Promover la calidad y seguridad de los prestadores de servicios

turísticos, a través de la certificación de sus servicios y el cumplimiento de estándares mínimos que permitan atraer y satisfacer a los clientes finales.

5. Coliderar y monitorear proyectos que se encuentren en etapa de ejecución, en donde la Dirección Regional cumpla el rol de ejecutor o mandante.

DESAFÍOS DEL CARGO

El Director/a Regional Metropolitana, deberá asumir los siguientes desafíos:

1. Instalar y consolidar la nueva Dirección Regional Metropolitana, a nivel de estructura y relaciones de acuerdo a la nueva institucionalidad, la misión y objetivos estratégicos definidos por el Servicio.
2. Difundir en el territorio nacional e internacional, los recursos y atractivos turísticos de la Región Metropolitana, contribuyendo a la implementación de la ley de turismo, especialmente en temas relativos a clasificación y calidad, promoción y planificación en la región.
3. Potenciar las alianzas nacionales e internacionales con entes públicos y privados para contribuir a las estrategias de promoción de los distintos destinos turísticos de la región.

3. ORGANIZACIÓN Y ENTORNO DEL CARGO

CONTEXTO DEL CARGO

El Servicio Nacional de Turismo se creó el 8 de noviembre de 1975, con el objeto de investigar, planificar, fomentar, controlar, promover y coordinar la actividad turística. Antecedentes legales del Servicio Nacional de Turismo fueron la Dirección de Turismo y los Consejos Regionales de Turismo creados por el D.F.L 355 de 5 de abril de 1960, y por la Ley 17.169, de 13 de agosto de 1969.

La creación del Servicio Nacional de Turismo se enmarca en la importancia del desarrollo de la actividad turística en Chile como elemento que contribuye al desarrollo económico, social y cultural del país. Reconociendo la importancia de las regiones, que son en gran parte el lugar de desarrollo del turismo, la estructura organizacional consideró una Dirección Nacional, radicada en Santiago, y una Dirección Regional de Turismo en cada región del país.

La misión institucional es "Fomentar y consolidar el desarrollo sustentable de la actividad turística en el país, estimulando y coordinando el trabajo público privado, promoviendo y desarrollando el turismo interno y receptivo con estándares de calidad sustentados en las normas chilenas, implementando programas especiales que contribuyan a la consolidación de la oferta y demanda turística, que permitan la accesibilidad del

turismo a la ciudadanía, aportando al desarrollo económico y social del país”.

El aporte del turismo a la economía de Chile es cada día más relevante. En la actualidad, el 4,4% del Producto Interno Bruto (PIB) y el 4,6% de los puestos de trabajos existentes en el país son aportados por el sector.

Esta realidad llevó al Ejecutivo a enviar al Congreso en enero de 2008 un proyecto de ley que tras dos años de trámite legislativo fue promulgado el 4 de febrero de 2010, consolidando la Ley de Turismo 20.423.

La ley considera el turismo como una actividad “estratégica” para el país, y por ello la dota de una nueva institucionalidad, con la creación de un Comité Ministerial y una Subsecretaría, entre otros; la creación de un sistema de clasificación, calidad y seguridad de los servicios turísticos, el establecimiento de Zonas de Interés Turístico y una reglamentación para el uso turístico de las Áreas Silvestres Protegidas que sean propiedad del Estado.

Por primera vez se hablará de una Política Nacional de Turismo, que tendrá una especial consideración por el rol de las regiones y las comunas en ella, y que buscará fomentar los programas sociales que estimulen la inversión, la creación de empleo y el surgimiento de PYMES.

Los desafíos institucionales son los siguientes:

1. Implementación de un sistema de clasificación de operadores turísticos siguiendo estándares internacionales. Este sistema permitirá reducir las asimetrías de información que enfrentan los turistas, especialmente extranjeros, fomentando la competencia y subiendo los estándares de calidad de los servicios.
2. Ejecutar el programa de fomento al turismo creado para fortalecer la actividad turística; para lo cual incrementa y diversifica la oferta internacional de intereses especiales, haciendo inversiones públicas en distintos sectores del país de manera de generar condiciones que incentiven la inversión privada. Además y con el mismo propósito se invierte en acciones para el fortalecimiento de la competitividad empresarial, potenciando y cofinanciando iniciativas de gestión y comercialización de tipo asociativo.
3. Fortalecimiento institucional. Fortalecer la institucionalidad del sector, radicada en el Ministerio de Economía y en SERNATUR, de manera que sean agentes con las capacidades necesarias para liderar el desafío planteado, en lo referente al diseño, implementación y evaluación de las políticas de turismo, con un énfasis particular en su capacidad para emprender alianzas público-privadas.

Para el período 2011–2013 el Servicio Nacional de Turismo ha definido un plan de acción que establece como tareas principales

las siguientes líneas de trabajo:

- Sistema de clasificación de calidad de los servicios turísticos.
- Implementación de modelos de gestión de destino.
- Desarrollo del turismo receptivo e interno.
- Programas de turismo social, giras de estudio y vacaciones tercera edad.
- Programa de fomento al turismo, que se realizará entre 2009-2013.

La Región Metropolitana cuenta con gran diversidad de atractivos turísticos, cuantificándose unos 266 atractivos turísticos principales, los que divididos por categoría, permiten comprobar que la mayor fortaleza turística de la región está dada por sus atractivos relacionados con "museos y manifestaciones culturales históricas".

Santiago, en su calidad de ciudad capital recibe a la mayor parte de turistas extranjeros, siendo así un lugar con mucha diversidad de actividades, tanto para el turismo de negocios, así como el de aventura y el turismo de convenciones.

Finalmente, es importante señalar que el Servicio Nacional de Turismo está adscrito al Sistema de Alta Dirección Pública, con un número de 20 cargos, estos son:

- Primer nivel jerárquico: Director Nacional
- Segundo nivel jerárquico: 3 Subdirectores/as, Fiscal y 15 Directores/as Regionales.

BIENES Y/O SERVICIOS

Los productos y servicios que el Servicio Nacional de Turismo entrega a los ciudadanos a través de la Dirección Regional Metropolitana son los siguientes:

Programa Conciencia Turística: Este programa pretende que el Servicio Nacional de Turismo, rescatando su experiencia y la realidad regional y local, cree conciencia en la ciudadanía para que aprenda a reconocer y valorar el importante papel que desarrollamos como turistas y como personas frente a otros turistas, ya sea como anfitrión o entregándoles un servicio.

Programa Turismo Municipal: Este programa busca sistematizar en una acción nacional el trabajo que el Servicio Nacional de Turismo viene realizando desde hace años con los municipios del país y crear conciencia en los municipios de la importancia del fortalecimiento y desarrollo del turismo en las comunas (turismo receptivo), como asimismo, generar más y mejores oportunidades para sus vecinos (turismo emisivo). La línea de trabajo está canalizada en 4 acciones:

Acción 1: Creación de la red de coordinadores municipales de turismo.

Acción 2: Capacitación a coordinadores municipales de turismo.

Acción 3: Implementación de programas de turismo social en municipios.

Acción 4: Asociatividad.

Programa de certificación de los servicios turísticos: El sistema de calidad para los servicios turísticos es una iniciativa que busca hacer más competitivo al sector turístico nacional, de acuerdo a las nuevas exigencias del mercado, principalmente extranjero. En conjunto con el Instituto Nacional de Normalización (INN), se han elaborado 48 normas técnicas gratuitas de calidad para alojamiento turístico, turismo aventura, guías de turismo, agencias de viaje y operadores turísticos; que respondan a las expectativas de los actores destacados del sector.

Además, se ha generado un sistema de certificación, que contempla requisitos de formalidad y de implementación de las normas de calidad las que, una vez que son auditadas por un agente acreditado por el INN, pueden certificar sus servicios, recibir el sello de calidad que entrega el Servicio Nacional de Turismo e integrar el registro de empresas certificadas.

Programa de Turismo Interno: El programa de fortalecimiento de la oferta turística para el mercado interno, tiene como objetivo aumentar el consumo de turismo interno, incentivando el consumo de experiencias complementarias al servicio de alojamiento, y hacer visible el turismo nacional.

El programa tiene tres componentes:

- Componente 1: Levantar información de mercado relevante para el diseño del programa y la construcción de la nueva oferta turística para el mercado interno.
- Componente 2: Construcción de una plataforma tecnológica on line en que se muestre la oferta turística de los paquetes diseñados por los tour operadores de ACHET (Asociación Chilena de Empresas de Turismo).
- Componente 3: Construcción de la línea creativa del programa y levantamiento de dos estrategias comunicacionales.

EQUIPO DE TRABAJO

Región Metropolitana: El equipo de trabajo lo componen 7 personas; 1 Directivo, 5 profesionales y 1 administrativo, quienes son responsables de las siguientes funciones:

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 la Subdirección de Marketing.

Unidad de Desarrollo: Funciones de fomento de la actividad turística en la región, con el objeto de mejorar la competitividad turística en concordancia con las líneas de trabajo establecidas por la

Subdirección de Desarrollo.

Unidad de Estudio y Medio Ambiente: Generación de información cualitativa y cuantitativa que permita establecer el estado de situación y potencialidades del turismo receptivo, emisor e interno en concordancia con los lineamientos establecidos por la Subdirección de Estudios. Fortalecer el desarrollo sustentable a través de coordinación público-privada, actuar como contraparte de la región en comisiones relacionadas con evaluación de impacto ambiental, mediambiente, áreas silvestres protegidas.

Coordinación de Proyectos: Coordinación de iniciativas FNDR.

Los profesionales son de las carreras de Ingeniería Comercial, Planificación Social, Ingeniería en Administración de Empresas y Licenciatura en Historia.

CLIENTES INTERNOS

Al interior del servicio se relaciona con los niveles directivos: Subdirectores y Jefes de Departamento.

También se relaciona con el Fiscal del servicio para el cumplimiento legal de todos los actos administrativos.

Y finalmente, se coordina con el resto de los Directores 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 los usuarios del programa de turismo social, vacaciones tercera edad y gira 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, Agencias Regionales de Fomento Productivo, la Corporación Nacional Forestal (CONAF), la Corporación Nacional de Desarrollo Indígenas (CONADI), el Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP), el Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC), la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), el Programa de Fomento a las Exportaciones Chilenas Prochile, el 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.

DIMENSIONES DEL CARGO

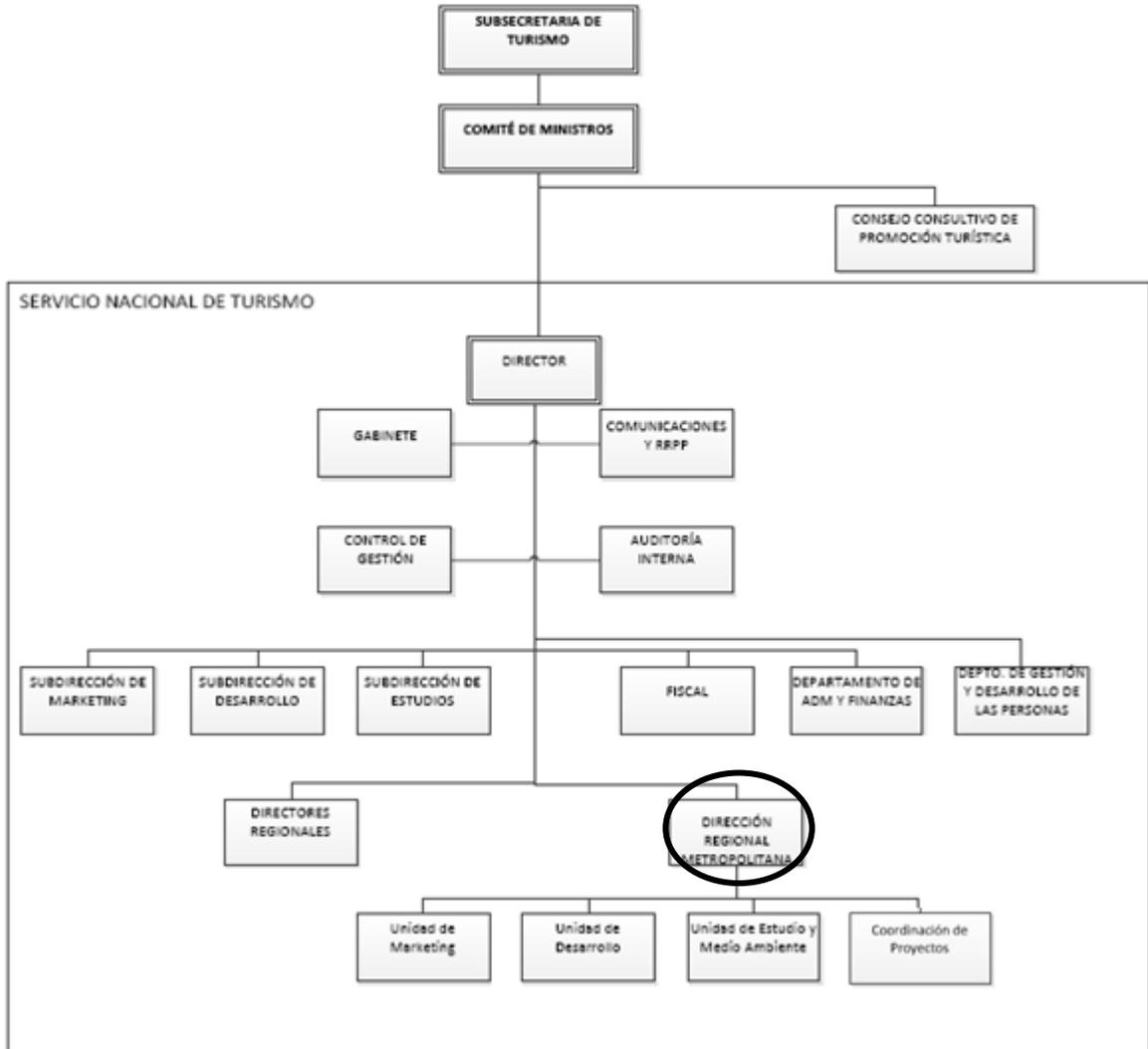
Nº Personas que dependen directamente del cargo	6
Dotación total del Servicio	238¹
Dotación honorario	99²
Presupuesto que administra	\$ 30.000.000³
Presupuesto del Servicio	\$16.204.487.000¹

¹Fuente: DIPRES

²Fuente: Departamento de Personal, SERNATUR

³Presupuesto varía de acuerdo a aprobación de fondos del FNDR por el Gobierno Regional

ORGANIGRAMA



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 27%. Incluye las asignaciones de modernización. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$2.334.000.-** 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 27%	Total Renta Bruta	Total Remuneración Líquida Aproximada
Funcionarios del Servicio*	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$1.871.918.-	\$505.418.-	\$2.377.336.-	\$ 1.962.079.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$3.308.073.-	\$893.180.-	\$4.201.253.-	\$ 3.508.207.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial					\$2.477.000.-
No Funcionarios**	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$1.862.599.-	\$502.902.-	\$2.365.501.-	\$1.952.019.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$2.923.288.-	\$789.288.-	\$3.712.576.-	\$3.097.033.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial					\$ 2.334.000.-

***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 tener un año de antigüedad en el servicio (ley 19.553, ley 19.882 y ley 20.212).

La Renta detallada podría tener un incremento de hasta un 10% por redefinición del porcentaje de asignación de alta dirección pública.

4. CONDICIONES DE DESEMPEÑO DE ALTOS DIRECTIVOS PÚBLICOS

- Los nombramientos productos de los concursos públicos, abiertos y de amplia difusión, regulados en el Título VI de la Ley N° 19.882, tienen una duración de tres años y pueden ser renovados por la autoridad competente, esto es, aquella facultada para decidir el nombramiento, hasta dos veces, por igual plazo.
- El nombramiento es a través del Sistema de Alta Dirección Pública y para efectos de remoción se entenderán como cargos de exclusiva confianza. Esto significa que se trata de cargos 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.
- Los candidatos seleccionados en los cargos deberán responder por la gestión eficaz y eficiente de sus funciones en el marco de las políticas públicas.
- Los altos directivos públicos deberán desempeñarse con dedicación exclusiva.
- La calidad de funcionario directivo del Servicio será incompatible con el desempeño de cualquier otra actividad remunerada en el sector público o privado, a excepción de labores docentes o académicas, siempre y cuando éstas no superen las 12 horas semanales.
- El directivo nombrado contará con un plazo máximo de tres meses desde su nombramiento para suscribir un convenio de desempeño con el jefe superior del servicio. El convenio será propuesto por dicha autoridad dentro de los cinco días siguientes al nombramiento.
- El Alto Directivo deberá informar anualmente a su superior jerárquico, del grado de cumplimiento de las metas y objetivos comprometidos en su convenio.
- Para la renovación en el cargo por un nuevo período se tendrá en consideración, entre otros, las evaluaciones disponibles del alto directivo, especialmente aquellas relativas al cumplimiento de los acuerdos de desempeño suscritos.
- El alto directivo 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, con un máximo de seis.
- 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.
- 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.