

## I. PERFIL DE SELECCIÓN

Fecha de Aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 02 - 09 - 2014

Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Miguel Ángel Nacur

### **DIRECTOR/A REGIONAL ARAUCANÍA 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 2º, del DFL N°1 del 01 de Febrero de 2011 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

#### 2. FACTOR PROBIDAD

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.

#### 3. ATRIBUTOS PARA EL EJERCICIO DEL CARGO

| DESCRIPCIÓN                                                | PONDERADOR |
|------------------------------------------------------------|------------|
| <b>A1. VISIÓN ESTRATÉGICA</b>                              | 10 %       |
| <b>A2. GESTIÓN Y LOGRO</b>                                 | 20 %       |
| <b>A3. RELACIÓN CON EL ENTORNO Y ARTICULACIÓN DE REDES</b> | 20 %       |
| <b>A4. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS</b>                | 15 %       |
| <b>A5. LIDERAZGO</b>                                       | 10 %       |
| <b>A6. INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD</b>                       | 10 %       |
| <b>A7. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS</b>                          | 15 %       |

## **DICCIONARIO DE ATRIBUTOS**

### **1. VISIÓN ESTRATÉGICA**

Capacidad para detectar, comprender y analizar las señales sociales, económicas, tecnológicas, culturales, de política pública y políticas del entorno local y global, así como aquellas que influyen directa e indirectamente en el ámbito turístico. Habilidad para captar las necesidades de promoción y fomento de las actividades turísticas en su territorio.

### **2. GESTIÓN Y LOGRO**

Capacidad para orientarse al logro de los objetivos, seleccionando y formando personas, delegando, generando directrices, planificando, diseñando, analizando información, movilizand recursos regionales y sectoriales, 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, traduciéndose en un mejoramiento continuo de la gestión regional y elaboración, seguimiento y medición de los planes de acción regionales de turismo.

Capacidad para comprender y ejecutar los desafíos y metas definidas por la Dirección Nacional en el marco de la Política Nacional de Turismo.

Se valorará contar con experiencia de a lo menos 3 años en cargos de dirección y/o gerencia y/o jefatura.

### **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, estableciendo vínculos oportunos y permanentes con otras instituciones del Estado, gobiernos regionales, asociaciones gremiales, cámaras de comercio y turismo, municipios y corporaciones, entre otros, con la finalidad de aportar a la ejecución de la Política Nacional de Turismo.

Capacidad para gestionar las variables y relaciones del entorno que le proporcionan legitimidad en sus funciones, fomentando coordinaciones destinadas a mejores prácticas y resultados de calidad en las actividades turísticas.

Igualmente, debe poseer la habilidad para comunicar oportuna y efectivamente lo necesario para facilitar su gestión institucional y afrontar, de ser necesario, situaciones críticas.

### **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 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 para el logro del plan de acción regional.

## 6. INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD

Capacidad para transformar en oportunidades y poner en valor los atributos turísticos propios de la región, así como las complejidades del contexto, e incorporar en los planes, procedimientos y metodologías, mejoras en el desarrollo de los productos turísticos, que permitan generar soluciones, promover procesos de cambio e incrementar resultados.

## 7. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

Deseable poseer conocimiento y/o experiencia en materias relacionadas a la implementación y/o gestión de programas y/o proyectos similares a las materias del Servicio tales como desarrollo económico local, desarrollo sustentable, gestión de instrumentos de fomento, entre otros.

Se valorará poseer dominio del idioma inglés nivel intermedio.

# II. DESCRIPCIÓN DE CARGO

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nivel Jerárquico

II Nivel Jerárquico

Servicio

Servicio Nacional de Turismo

Dependencia

Director/a Nacional del Servicio Nacional de Turismo

Ministerio

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Lugar de Desempeño

Temuco

## 2. PROPÓSITO DEL CARGO

### MISIÓN

Al Director/a Regional de la Araucanía le corresponderá implementar la Política Nacional de Turismo y el plan de acción regional, 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.

### FUNCIONES ESTRATÉGICAS

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

1. Preparar, presentar y 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 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.

**DESAFÍOS DEL CARGO Y LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL CONVENIO DE DESEMPEÑO**

| DESAFIOS DEL CARGO                                                                                                                                                                                      | LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL CONVENIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Elaboración de un plan de acción regional con el objetivo de ampliar y fortalecer la oferta de productos y servicios turísticos fomentando el desarrollo acuerdo a la agenda definida en la materia. | <p>1.1 El plan de acción regional deberá contemplar los componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo Turístico Sustentable</li> <li>- Promoción</li> <li>- Capital Humano y Certificación</li> <li>- Desarrollo de oferta</li> </ul> <p>1.2 Actualizar la estrategia de promoción y marketing de Turismo de la región a su cargo.</p> <p>1.3 Aumentar el número de turistas extranjeros en conformidad a los objetivos estratégicos de la institución definidos para la región.</p> <p>1.4 Velar por el uso sustentable de recursos turísticos.</p> |
| 2. Fortalecer el sistema de calidad y certificación para los prestadores y operadores de servicios turísticos, con el objetivo de mejorar la competitividad del sector en la región.                    | <p>2.1 Promover y aumentar los servicios con sello de calidad turística</p> <p>2.2 Difundir el sistema de acreditación y certificación</p> <p>2.3 Establecer las medidas para velar por el debido uso del</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                         | sello de calidad turística y el cumplimiento de las disposiciones legales referentes al Sistema por parte de los prestadores de servicios turísticos. |
| 3. Fortalecer los programas sociales del Servicio contribuyendo a mejorar la participación de la industria en la región.                                                                                          | 3.1 Incorporar nuevos destinos en programas intrarregionales.<br>3.2 Difundir los programas sociales para incentivar la participación de la industria local y de la comunidad.                          |                                                                                                                                                       |
| 4. Implementar y/o mantener el adecuado desarrollo del sistema de calidad norma ISO 9001:2008, para asegurar la entrega de servicios con un enfoque en el ciudadano/usuario y la mejora continua de los procesos. | 4.1 Liderar la implementación del sistema de calidad bajo la norma ISO 9001:2008<br>4.2 Implementar y/o mantener la certificación de los procesos priorizados por la Dirección nacional para 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 "Ejecutar la Política Nacional de Turismo mediante la implementación de planes y programas que incentiven la competitividad y participación del sector privado, el fomento de la oferta turística, la promoción y difusión de los destinos turísticos resguardando el desarrollo sustentable de la actividad y potenciando la certificación de los prestadores de servicios turísticos, que beneficien a los visitantes, nacionales y extranjeros, y al país en su conjunto."

En enero del 2008, el Ejecutivo envió al Congreso un proyecto de ley que tras dos años de trámite legislativo fue promulgado el 4 de febrero de 2010, consolidando la esperada 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.

La Política Nacional de Turismo, tendrá una especial consideración por el rol de las regiones y las comunas en ella, y 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. Impulsar el desarrollo de destinos turísticos distribuidos a lo largo de Chile, coordinando esfuerzos con los actores privados, a través de la implementación de Planes de acción en Zonas de interés Turístico y potenciar el desarrollo sustentable en áreas Silvestres protegidas.
2. Fortalecer y difundir un sistema de clasificación y certificación 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.
3. Potenciar acciones de promoción de los distintos destinos y productos de nuestro país tanto a nivel nacional e Internacional.
4. Fortalecimiento de programas Sociales incorporando nuevos destinos y ampliando la cobertura de beneficiarios primarios y secundarios, con la finalidad de contribuir al quiebre de la estacionalidad.
5. Fortalecer la institucionalidad del sector, radicada en SERNATUR, de manera que existan las capacidades necesarias para liderar el desafío planteado, en lo referente a la implementación y evaluación de las políticas de turismo, con un énfasis particular en su capacidad para emprender alianzas público-privadas.

Cabe señalar que el aporte del turismo a la economía de Chile es cada día más relevante. En el año 2013 ingresaron al país 3.576.204 turistas extranjeros lo que equivale a un aumento del 0.6% respecto del año 2012. Igualmente en la actualidad, el turismo representa al 3.48% del Producto Interno Bruto (PIB) y considerando que el turismo se incluye dentro de la categoría de servicios, la posición relativa del turismo en la exportación de bienes es equivalente a la de salmón/trucha y uva /vino. El total de empleo directo reportado por las empresas el año 2011 corresponde a 273.495 trabajadores, este número representa un 3,7% del empleo total nacional, en base a la cifra reportada por INE para el periodo ene-mar 2011. Finalmente, el empleo indirecto total generado por la demanda de bienes y servicios de las Actividades Características de Turismo (ACT) representa el 16,95% a nivel nacional<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Proyección SERNATUR para el año 2013:  
Empleo promedio año 2013 = 293.755

La Región de la Araucanía presenta un importante número de atractivos turísticos, principalmente ligados a su naturaleza única, y de formaciones singulares, junto a la cultura ancestral del pueblo mapuche, y los vestigios del período de colonización. Destacan un gran número de Áreas Silvestres Protegidas del Estado, volcanes activos y extintos, termas y fuentes termales, cuencas fluviales y accidentes geográficos, lagos y centros turísticos lacustres en donde se combina el turismo de sol y playa junto con una variada gama de actividades turística deportivas, de alta exigencia, de riesgo controlado y de contacto con la naturaleza. Por otro lado, existen celebraciones religiosas y fiestas tradicionales del ámbito rural, así como hitos de la cultura mapuche tales como su artesanía, sus costumbres y tradiciones, sus sitios culturales, vestigios arqueológicos, su gastronomía y su tipo de arquitectura, entre otros.

Al noroeste de la región se sitúa la zona denominada Araucanía Andina, que abarca las comunas de Victoria, Curacautín, Lonquimay, Vilcún, Melipeuco y Cunco. El turismo en esta zona representa en la actualidad una alternativa para generar ingresos locales complementarios y para preservar las riquezas naturales. Existe actividad turística tanto en temporada estival como invernal, a través de los centros invernales Los Arenales (Cordillera Las Raíces), Corralco (Volcán Lonquimay) y Las Araucarias, en las faldas occidentales del volcán Llaima. Dadas las condiciones de Parque o Reserva Nacional en algunos sectores de la zona, el equipamiento turístico de mayor jerarquía se localiza de preferencia en el corredor que va desde Curacautín hasta Malalcahuello y en los centros urbanos de Lonquimay y áreas cercanas a este corredor. También se localizan junto a importantes zonas, atractivos como las Lagunas Icalma y Galletué, el valle de Quinquén, los volcanes Llaima, Lonquimay y Tolhuaca, las Reservas Nacionales Malalcahuello-Nalcas, Malleco, Alto Biobío y China Muerta, y principalmente, en el entorno del Parque Nacional Conguillío, y los centros termales Tolhuaca, Manzanar, Malalcahuello y San Sebastián de Río Blanco.

Por otro lado, se encuentra la zona lacustre, que puede ser considerada la zona turística de mayor jerarquía de la Región. Allí se encuentran las ciudades de Villarrica y Pucón, que constituyen uno de los principales centros turísticos del sur de Chile, y que cuenta con una alta gama de atractivos, variedad de actividades, una amplia oferta de servicios turísticos y una red de caminos que la conecten hacia distintos sectores tanto nacionales, regionales como internacionales. Entre sus principales atractivos naturales se cuentan los Parques Nacionales Villarrica y Huerquehue, la Reserva Nacional Villarrica, los Lagos Villarrica, Caburgua, Colico y Calafquén, los centros termales Huife, Menetúe, Palguín, Los Pozones, Quimeyco, Trancura y San Luis, los volcanes Villarrica, Quetrupillán y Lanín, y ríos con un intenso uso turístico asociado a la navegación y pesca como Trancura, Liucura, Palguín y Toltén. Su oferta está concentrada en naturaleza e intereses especiales y paralelamente, con oferta de congresos y convenciones, eventos deportivos, científicos, artísticos y culturales de jerarquía nacional e internacional. Junto a Villarrica y Pucón, complementa a este territorio Curarrehue, comuna con

importantes atractivos culturales, tales como la Aldea Intercultural Trawupeyüm.

El área de Nahuelbuta, constituida primordialmente por las comunas de Angol, Purén, Lumaco y Los Sauces, presenta como principales atractivos el Parque Nacional Nahuelbuta y en el Monumento Natural Contulmo, entornos ideales para actividades de interés científico, y de observación de flora y fauna nativa. Destaca el sector Piedra del Águila, enorme peñón que está por sobre los 1.380 metros sobre el nivel del mar (m.s.n.m.), en que se puede apreciar simultáneamente tanto el Océano Pacífico como la Cordillera de Los Andes. Como atractivos culturales destacan los fuertes españoles de Purén, las manifestaciones mapuches prehispánicas, vestigios de los ferrocarriles de la Frontera y pueblos pintorescos como Capitán Pastene (pueblo de colonos italianos que han sabido rescatar sus tradiciones gastronómicas y arquitectónicas).

En el caso de la Araucanía Costera destaca el lago Budi, que junto con ser uno de los escasos lagos de aguas salobres de Sudamérica, es también parte de un Área de Desarrollo Indígena, pródiga en lugares donde se exhibe parte de la ancestral cultural Mapuche - Lafkenche tales como Llaguepulli. En la Isla Huapi, se ofrecen actividades de tipo gastronómico, artesanías locales, animaciones culturales, paseos en Hwampo (embarcación típica mapuche labrada en tronco) y relatos ancestrales. Otros atractivos son los ríos Moncul, Imperial, Toltén, Boldo y Queule, las lagunas Trovolhue, Peule y Puyehue, y los humedales de Puyangue, Puaucho y Queule, lugares propicios para la práctica del birdwatching. De los centros urbanos destaca Puerto Saavedra y Boca Budi, además de Nehuentúe y Queule. También es de interés para el turismo el sector litoral de Trovolhue, Puyangue, Hueñalihuen, Lobería y Coi-Coi. Dentro de las actividades que se pueden desarrollar en este sector, está el disfrutar de las hermosas playas y camping y con la gente de la zona es posible degustar los exquisitos mariscos y cochayuyos. Son paisajes hermosos que permiten realizar actividades de fotografías, excursiones y ciclismo de montaña, paseos en lanchas y kayak.

Finalmente Temuco, la ciudad capital de la Región de la Araucanía, conforma su oferta a través de la presencia de atractivos como el Museo Regional de la Araucanía, Museo Nacional Ferroviario Pablo Neruda, el Monumento Natural Cerro Ñielol y el Mercado Municipal de Temuco, complementándose con la oferta de expresiones de turismo mapuche en las comunas aledañas de Padre Las Casas, Chol-Chol, Imperial y Freire. Complementariamente ofrece actividades para la diversión (casino, vida nocturna), el shopping, y el turismo de congresos y convenciones. En la actualidad, se estima que la oferta formal de alojamiento turístico y campings en La Araucanía fluctúa en torno a los 452 establecimientos de alojamiento turístico, con un total de 13.280 camas y 1.000 sitios asociados. Complementariamente se estima en alrededor de 150 establecimientos de alimentación y 46 las agencias de viaje.

Para el año 2013, se registró un total anual de llegadas a éstos establecimientos, cercano a las 280.000 llegadas. De éste total se estima que cerca de un 40% o más corresponden a llegadas a establecimientos de alojamiento que se emplazan en Villarrica o Pucón. Sin perjuicio de lo anterior, el porcentaje de llegada de



extranjeros no ha superado históricamente el 20% respecto del total. Por otro lado, existe un muy alto grado de estacionalidad, en donde respecto del total de La Araucanía para el último quinquenio, el promedio mensual de llegadas en los meses de enero y febrero fue de tres veces el de cualquier mes no estival (marzo a diciembre). En general, la pernoctación promedio, fluctúa entre 1.9 y 2.5 noches en los establecimientos medidos por el INE, y la tasa de ocupabilidad de habitaciones registrada no supera en promedio el 50%, siendo más regular su comportamiento en Temuco (entorno al 40% en el año) y marcadamente estacional en Villarrica y Pucón (llegando hasta el 60% en meses estivales y bajando entorno al 25-30% en temporada no estival en promedio).

Finalmente, es importante señalar los cargos en el Servicio Nacional de Turismo que están adscritos al Sistema de Alta Dirección Pública, estos son:

- Director/a Nacional,
- Subdirector/a de Marketing,
- Subdirector/a de Desarrollo,
- Subdirector/a de Estudios,
- Fiscal,
- 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 son los siguientes:

**Sistema de Calidad para los Servicios Turísticos:** El sistema de calidad para los servicios turísticos constituye una de las líneas de trabajo desarrolladas por el sector y está dirigida a mejorar la oferta de los servicios turísticos a través del cumplimiento voluntario de estándares de calidad establecidos en normas técnicas que han sido desarrolladas por la propia industria, con el objeto de aumentar la satisfacción de los clientes que ocupan estos servicios. Este programa está dirigido a empresas y servicios turísticos ya constituidos de las áreas de alojamiento turístico, agencias de viajes, tour operadores, actividades de turismo aventura y servicios de guía de turismo.

Para los servicios de alojamiento turístico, agencias de viajes y tour operadores, se han desarrollado además instrumentos financieros en conjunto con CORFO, los cuales están dirigidos a apoyar la implementación de normas técnicas a través de la contratación de consultorías especializadas cubriendo el 70% de éstas.

Los servicios turísticos que logran la certificación de calidad pueden obtener el Sello Turístico de Calidad y una promoción destacada por parte de Sernatur.

**Programa Gira de Estudio:** El Programa Gira de Estudio es una iniciativa del Gobierno de Chile que busca potenciar la ocupación de los servicios turísticos en temporada media y baja, preferentemente de micro, pequeños y medianos empresarios a través de la realización de giras de estudio, las cuales son subsidiadas en más de un 70% por SERNATUR.

Este programa está dirigido a estudiantes que se encuentren

cursando segundo año de enseñanza media de establecimientos municipalizados y particulares subvencionados de las regiones de origen que cada año considera el programa, de esta manera se pretende fortalecer en los jóvenes la adquisición de experiencias en los aspectos económicos, sociales, culturales y cívicos de la vida de la región que visitan, favoreciendo de esta manera una formación integral.

**Programa Vacaciones Tercera Edad:** "Vacaciones Tercera Edad" es un Programa que busca promover el turismo interno en temporada baja y media, potenciando un quiebre de la estacionalidad turística e incrementando el turismo nacional a través de la vinculación e involucramiento de los distintos actores del rubro.

Para ello se ha desarrollado un Programa que beneficia a un importante segmento de la población de "los adultos mayores y las personas con capacidad disminuida", subsidiando los viajes aproximadamente en un 40%, permitiendo de esta manera su incorporación a los bienes de la cultura y recreación, y promoviendo la integración social de éstos.

**Turismo Mujer:** Es un espacio creado por SERNATUR con el fin de contribuir al desarrollo de la industria turística nacional y apoyar a las empresarias y usuarias del rubro turístico, desarrollando una página web que recopile información útil para las empresas, turistas y público en general.

En ella se pueden conocer las experiencias de las emprendedoras de la industria, la oferta turística especialmente dirigida para mujeres, información útil acerca de los productos, servicios, actividades y herramientas que el Estado y privados disponen para ellas y el desarrollo de su negocio, además de otras acciones especialmente dirigidas para mujeres.

**Programa de Promoción Internacional:** Una de las principales funciones de SERNATUR es apoyar la promoción turística de Chile a nivel internacional. Para esto se creó en 1995 este programa, el cual a través de una alianza público-privada reúne los esfuerzos técnicos y financieros para definir y aplicar las mejores estrategias de difusión.

## EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo está compuesto por 4 profesionales, 3 técnicos, 3 administrativos y 4 honorarios que cumplen funciones de informadores turísticos y en los programas de turismo social, quienes se distribuyen en las siguientes áreas:

**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, medioambiente, áreas silvestres protegidas.

**Inspección:** Cumple con las funciones entregadas por la Ley 20.423 de 2010 y el Decreto Supremo N° 222 de 2011, en materias específicas de Inspección para constatar el cumplimiento de la Clasificación, Certificación de Calidad y Estándares de Seguridad en los prestadores de servicios turísticos.

**Unidad Administrativa:** Asesora en materias administrativas, financiero-contables y de personas.

## 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 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 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 <sup>1</sup> | 14                |
| Dotación total del Servicio <sup>2</sup>                     | 263               |
| Personal a honorarios del Servicio <sup>3</sup>              | 96                |
| Presupuesto que administra <sup>4</sup>                      | \$ 89.165.560     |
| Presupuesto del Servicio <sup>5</sup>                        | \$ 21.792.697.000 |

1 Corresponde a 10 personas de dotación y 4 personas a honorarios

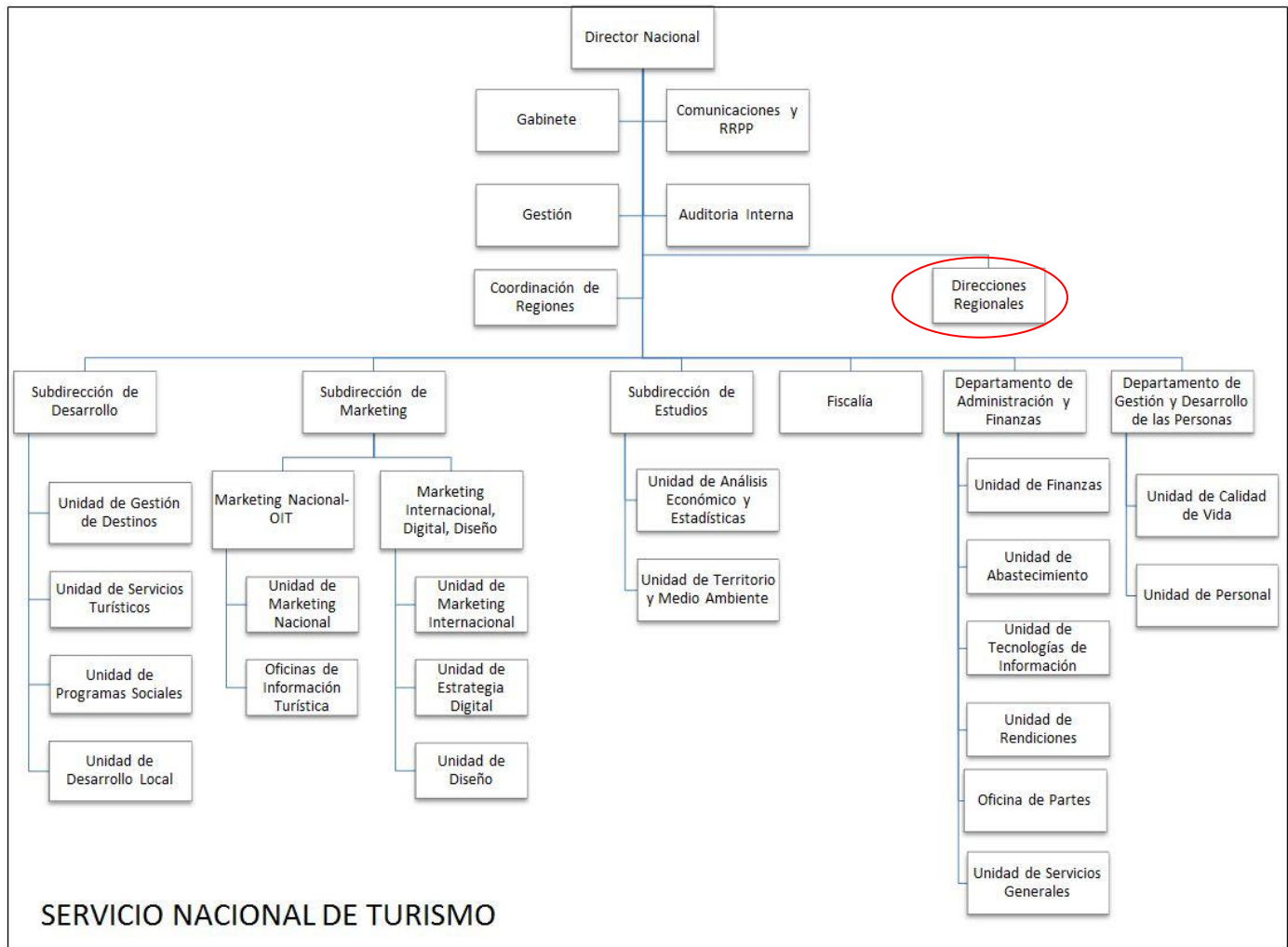
2 Fuente: DIPRES

3 Fuente: Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas, SERNATUR

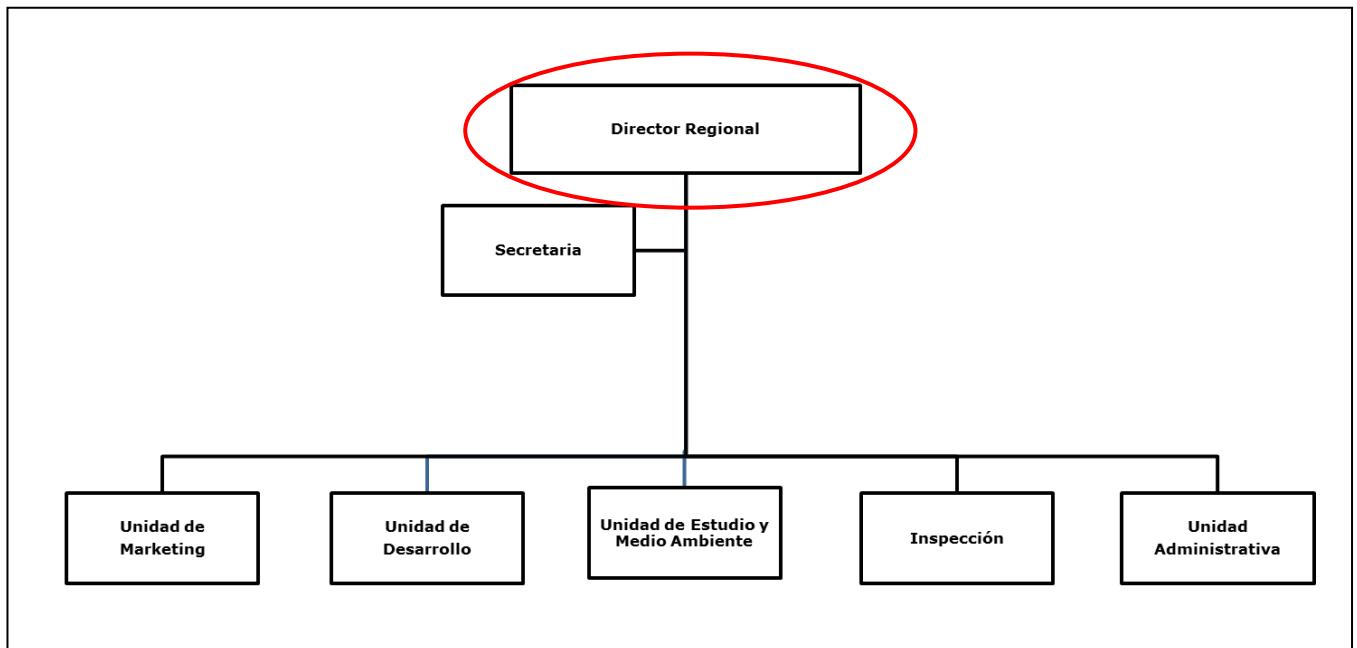
4 Presupuesto incluye Programas Sociales ejecutados desde la DR. No incluye FNDR

5 Presupuesto vigente a junio de 2014

## ORGANIGRAMA



## ORGANIGRAMA REGIONAL



**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 **30%**. Incluye las asignaciones de modernización y zona. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$2.902.000.-** 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 30% | Total Renta Bruta | Total Remuneración Líquida Aproximada |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|-------------------|---------------------------------------|
| Funcionarios del Servicio*                                                              | Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre. | \$2.267.185.-         | \$680.155.-                           | \$2.947.340.-     | \$2.460.304.-                         |
|                                                                                         | Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.                                | \$3.929.716.-         | \$1.178.915.-                         | \$5.108.631.-     | \$4.253.439.-                         |
| <b>Renta líquida promedio mensualizada referencial para funcionario del Servicio</b>    |                                                                                                             |                       |                                       |                   | <b>\$3.058.000.-</b>                  |
| No Funcionarios**                                                                       | Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre. | \$2.256.396.-         | \$676.919.-                           | \$2.933.315.-     | \$2.448.172.-                         |
|                                                                                         | Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.                                | \$3.484.279.-         | \$1.045.284.-                         | \$4.529.563.-     | \$3.810.221.-                         |
| <b>Renta líquida promedio mensualizada referencial para no funcionario del Servicio</b> |                                                                                                             |                       |                                       |                   | <b>\$ 2.902.000.-</b>                 |

**\*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.

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.