

Resolución Exenta N°533

Dirección Nacional

**ESTABLECE NUEVA ORGANIZACIÓN
Y ESTRUCTURA INTERNA DEL
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO
Y DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN
EXENTA N°390, DE 19 DE JULIO DE
2022.**

VISTO:

Lo dispuesto en el artículo 18° del Decreto Ley N° 1224, de 1975 que Crea el Servicio Nacional de Turismo; modificado por el artículo 52 numeral 4) de la Ley N° 20.423, de 2010 Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo; en el Título II, Párrafo Primero, de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado, fue fijado por el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 1° de febrero de 2011, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija la Planta del Servicio Nacional de Turismo; en la Ley N°19.880, de 2003, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.799, de 2002, Sobre Documentos, Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha Firma y su Reglamento aprobado por el Decreto N° 181, de 2002, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; en la Resolución Exenta N° 390, de 19 de julio de 2022, del Servicio Nacional de Turismo, que Establece Nueva Organización y Estructura Interna del Servicio Nacional de Turismo; en el Decreto Exento N°62, de 13 de julio de 2023, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija Nuevo Orden de Subrogación del Cargo de Director(a) Nacional del Servicio Nacional de Turismo; en la Resolución RA N°266/390/2021, de 30 de diciembre de 2021, del Servicio Nacional de Turismo, que renueva nombramiento en calidad de titular a doña Beatriz Román Alzérreca, como Subdirectora de Desarrollo del Servicio Nacional de Turismo; en las Resoluciones N° 6, y 7, de 2019 y N° 14 de 2022, todas de la Contraloría General de la República, la primera de ellas que "Fija Normas sobre la Exención del Trámite de Toma de Razón en materias de personal que indica", la segunda que "Fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón", y la tercera que "Determina los montos en UTM, a partir de los cuales los actos administrativos quedan sujetos toma de razón y a controles de reemplazo", respectivamente; y

CONSIDERANDO:

1. Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 2° del Decreto Ley N° 1.224, de 1975, del hoy Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que crea el Servicio Nacional de Turismo (en adelante también el Servicio o SERNATUR), su objeto es investigar, planificar, fomentar, promover y coordinar la actividad turística, ejerciendo para ello las funciones que se determinen en dicho decreto y en las normas que lo complementen; mientras que su artículo 4° dispone que la dirección superior y administración del Servicio estará a cargo de su Director Nacional, quien será su Jefe Superior y tendrá

su representación legal, judicial y extrajudicial.

2. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 31º, inciso segundo del Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, a los jefes de servicio les corresponde dirigir, organizar, y administrar el correspondiente Servicio; controlarlo y velar por el cumplimiento de sus objetivos; responder de su gestión, y desempeñar las demás funciones que la ley le asigne.

3. Que en este mismo sentido, el artículo 18º del Decreto Ley N° 1.224, de 1975, modificado por el artículo 52, numeral 4) de la Ley N° 20.423, de 2010, del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo, establece que el Director Nacional de Turismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 31º de la Ley N° 18.575 y con sujeción a la planta y la dotación máxima del personal, establecerá mediante resolución fundada, su organización interna y determinará las denominaciones y funciones que correspondan a cada una de las unidades establecidas para el cumplimiento de las funciones del Servicio.

4. Que, el Decreto con fuerza de Ley N° 1 de 2011, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Fijó la Planta de Personal del SERNATUR, estableciendo en su artículo 1º que contará con un Jefe Superior del Servicio, alto directivo público, primer nivel jerárquico, título VI de la Ley N° 19.882; tres Subdirectores, un Fiscal y Directores Regionales todos altos directivos públicos del segundo nivel jerárquico título VI de la Ley N° 19.882; y tres Jefes de Departamento todos directivos afectos al artículo 8º del Estatuto Administrativo.

5. Que, a fin de cumplir el mandato legal señalado en los considerandos segundo y tercero, por Resolución Exenta N°390 de 19 de julio de 2022 de este Servicio, se estableció y aprobó la última estructura y organización interna de SERNATUR, de manera que ésta se adecuase y reflejase de mejor forma como éste cumple sus funciones en el día a día o su quehacer cotidiano, recogiendo los cambios que en la operativa y funcionamiento del Servicio se habían producido entre los años 2021 y 2022, con miras a una constante mejora continua en el cumplimiento de sus funciones asignadas por ley de forma eficaz y eficiente.

6. Que no obstante lo anterior, debido a lo dinámico que es el turismo y con ello las funciones que debe cumplir SERNATUR; considerando los nuevos objetivos institucionales fijados por el Jefe Superior del Servicio; y la forma como se ha venido desempeñando y operando el Servicio en la última anualidad, se hace necesario adecuar y actualizar la estructura y organización interna de SERNATUR, de tal forma de hacerla más eficiente, eficaz y oportuna para el adecuado cumplimiento de tales objetivos y de los nuevos desafíos, por medio de la consolidación de una estructura interna que apunte al mejor funcionamiento institucional, en consonancia con la normativa interna que rige al Servicio y D.F.L. N° 1 de 2011 que Fija la Planta de Personal del Servicio que hoy además, debe adecuarse a los nuevos desafíos que plantea la reactivación de la industria turística tras la pandemia y estallido social, que impone a todos los servicios públicos – entre ellos por cierto SERNATUR- el desafío de atender las

necesidades de la ciudadanía de manera continua y ágil, con generación de resultados para todos sus actores.

7. Que, en concreto, se han adecuado algunas de las Unidades y Subunidades de negocio y se han suprimido cargos a fin de administrar, gestionar, proveer y coordinar la infraestructura, herramientas, soluciones tecnológicas existentes y los proyectos en ejecución del Servicio, así como también, otorgar apoyo a esa ejecución a través de Unidades y Subunidades de soporte en las diferentes áreas de su competencia, resguardando la seguridad de la información mediante la planificación, ejecución y evaluación continua que permita satisfacer las necesidades institucionales, de manera de cubrir todas las tareas que el Servicio requiere para el cumplimiento de sus funciones y misión institucional.

8. Que, por lo anterior, es necesario dictar el acto administrativo que establezca la nueva organización interna, las denominaciones y funciones que corresponderán a cada una de las Direcciones, Subdirecciones, Departamentos, Unidades y Subunidades establecidas para el cumplimiento de las funciones que la ley le ha encomendado al SERNATUR, que incluyan los cambios señalados en el considerando anterior; por lo que,

RESUELVO:

1° ESTABLÉCESE Y APRUÉBASE a contar de la fecha de total tramitación del presente acto administrativo, la *Organización y Estructura Interna del Servicio Nacional de Turismo* y las denominaciones y funciones que correspondan a cada una de las Direcciones, Subdirecciones, Departamentos, Unidades y Subunidades establecidas para el cumplimiento de las funciones que por ley corresponden al Servicio Nacional de Turismo, de la forma que se pasa a describir:

I. DIRECCIÓN NACIONAL.

La Dirección Nacional estará integrada por el/la Director/a Nacional y por las Unidades que lo asesoran directamente en el cumplimiento de sus funciones.

La dirección superior, organización y administración del Servicio Nacional de Turismo corresponde a su Director/a Nacional, quien tendrá la representación legal, judicial y extrajudicial del mismo y será el Jefe Superior del Servicio; y ejercerá sus funciones conforme a las atribuciones otorgadas en el Decreto Ley N° 1.224, de 1975, del hoy Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Crea el Servicio Nacional de Turismo; en la Ley N° 20.423, de 2010, "Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo", en sus Reglamentos y en los respectivos cuerpos normativos aplicables al efecto o los que los reemplacen.

Funciones:

a) Entregar las directrices que permitan una coordinación efectiva de los planes y programas de desarrollo turístico nacional, en conformidad con la política y planes nacionales de desarrollo y en

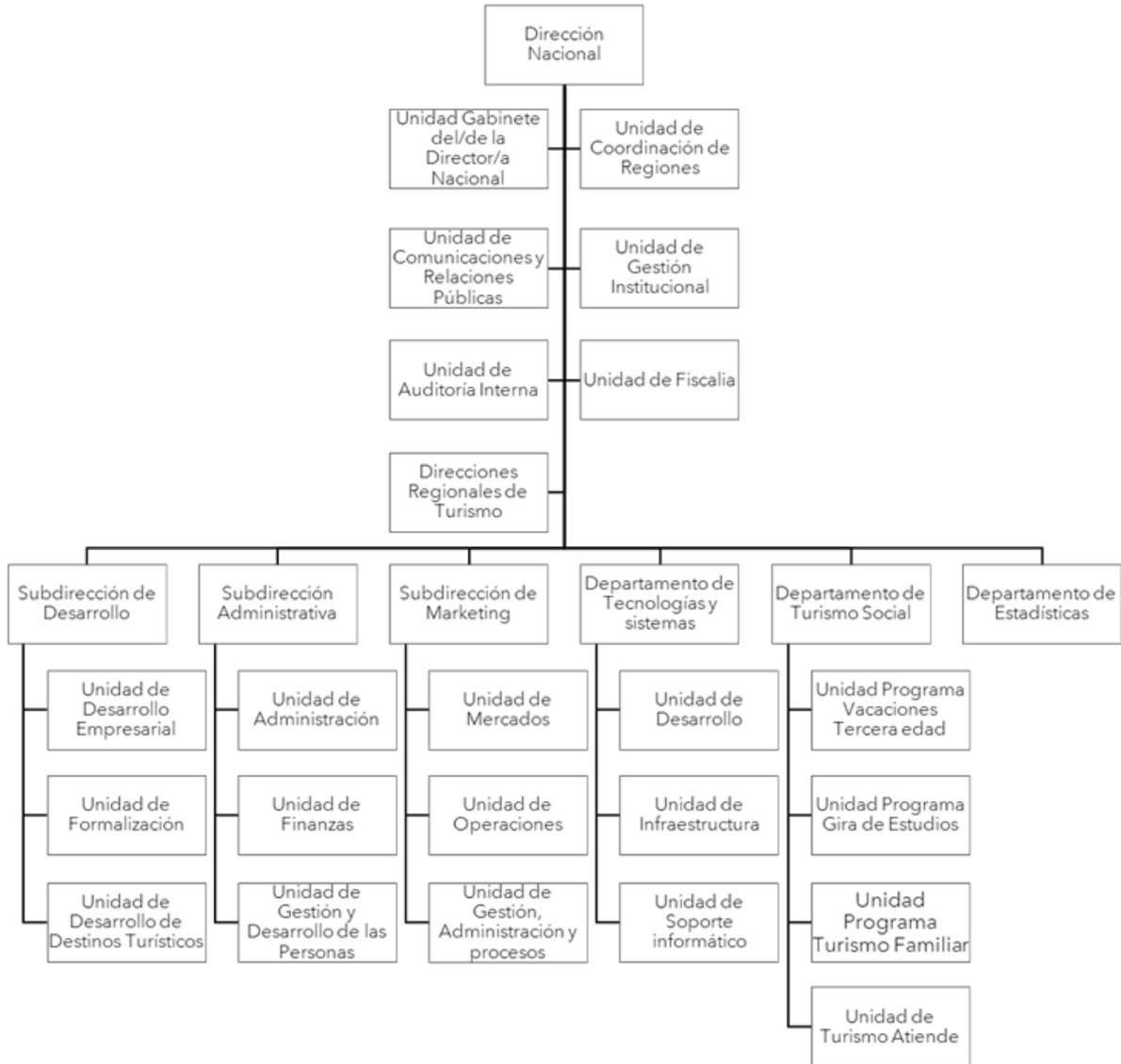
concordancia con la Estrategia Nacional de Turismo vigente.

- b) Promover y gestionar alianzas o clusters público-privados, impulsando el turismo interno y receptivo.
- c) Potenciar la captación de nuevos segmentos de mercado capaces de acelerar el crecimiento turístico, reducir la estacionalidad de la actividad, desconcentrar territorialmente la oferta y potenciar la competitividad empresarial regional y nacional.
- d) Garantizar el acceso a la información con oportunidad y calidad, para contribuir a la orientación del consumo y al desarrollo de la industria.
- e) Fomentar la competitividad y transparencia del mercado turístico para el beneficio de los turistas nacionales y extranjeros, de los prestadores de servicios turísticos, comunidades locales y del país en su conjunto.
- f) Impulsar los programas de turismo social para contribuir al desarrollo de la actividad turística e incrementar el acceso al turismo de la población.
- g) Preparar a través de las Direcciones Regionales de Turismo, los planes, programas y proyectos de desarrollo turístico para cada región y armonizarlos con las líneas estratégicas de la institución.
- h) Representar al Servicio, liderar la gestión interna, y velar por el correcto cumplimiento de los compromisos institucionales.
- i) Celebrar convenios con personas naturales o jurídicas o con organismos públicos y privados nacionales, internacionales o extranjeros, con el objetivo de promover y facilitar el intercambio y desarrollo turístico.
- j) Convenir o contratar con personas naturales o jurídicas, organismos públicos o privados, nacionales o extranjeros e internacionales, la colaboración o coordinación necesaria para el mejor cumplimiento de las funciones del Servicio.
- k) Proponer a la Subsecretaría de Turismo el Plan de trabajo y el presupuesto anual de la institución.
- l) Las demás que le encomiende la ley o sus reglamentos.

Las Unidades dependientes de la Dirección Nacional y que asistirán al/a la Director/a Nacional en el cumplimiento de funciones son: Gabinete del/de la Director/a Nacional, Unidad de Coordinación de Regiones, Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas, Unidad de Gestión Institucional, Unidad de Auditoría Interna, Unidad de Fiscalía y las Direcciones Regionales de Turismo.

Lo anterior, es sin perjuicio del control jerárquico que corresponde al/a la Director/a Nacional como Jefe Superior del Servicio respecto de los siguientes niveles:

- Subdirección de Desarrollo.
- Subdirección Administrativa.
- Subdirección de Marketing.
- Departamento de Tecnologías y Sistemas.
- Departamento de Turismo Social.
- Departamento de Estadísticas.



II. UNIDAD GABINETE DEL/DE LA DIRECTOR/A NACIONAL.

Gabinete es la Unidad de apoyo directo del/de la Director/a Nacional, que sirve como enlace y comunicación entre éste y los distintos niveles jerárquicos del Servicio, como también de los demás

órganos del Estado. Estará a cargo de un/a Jefe/a de Gabinete, quien será el colaborador inmediato y directo del/de la Director/a Nacional.

Funciones:

- a) Ejercer, en nombre del/de la Director/a Nacional, la coordinación de las tareas y el quehacer institucional.
- b) Coordinar y administrar la agenda del/de la Director/a Nacional.
- c) Recoger y dar respuesta a las inquietudes y requerimientos que se efectúan directamente a la Dirección Nacional.
- d) Coordinar y supervisar las áreas de gestión interna que conforman la Dirección Nacional.
- e) Establecer las relaciones de coordinación con la Subsecretaría de Turismo.
- f) Liderar, gestionar y evaluar el equipo de trabajo y administrar eficaz y eficientemente los recursos asignados.
- g) Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer el/la Director/a Nacional.

III. UNIDAD DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS.

Es la Unidad encargada de generar instancias de comunicación, tanto al interior de la institución como hacia el exterior con los medios de comunicación social. Es responsable de difundir la imagen corporativa que refleje la identidad de la institución, para lograr una mayor integración, participación y vinculación con el entorno. Además, es el área encargada de dirigir la participación en eventos o ceremonias oficiales de la institución. Estará a cargo de un/a Encargado/a de la Unidad de Comunicaciones.

Funciones:

- a) Asesorar a la Dirección Nacional en materias de comunicación y relaciones públicas.
- b) Coordinar la comunicación interna, institucional, y promover mecanismos o herramientas que faciliten el flujo de información al interior de la institución.
- c) Diseñar, monitorear y ejecutar el Plan de Comunicaciones y Relaciones Públicas del Servicio.
- d) Administrar y difundir la imagen corporativa que contribuya a los objetivos institucionales.
- e) Asesorar a las áreas de trabajo en la comunicación y difusión de sus productos.
- f) Generar y mantener la relación con los medios de comunicación social, constituyendo el principal nexo entre estos y la máxima autoridad institucional.
- g) Mantener informado al cuerpo Directivo y a las/los funcionarias y funcionarios del Servicio, respecto de las noticias relacionadas al rubro y de las actividades promovidas por la institución.
- h) Generar y establecer una estrategia de posicionamiento en redes sociales, mantención de sitio.
- i) Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer la Dirección Nacional.

IV. UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.

Unidad que presta asesoría técnica a la máxima autoridad del Servicio, mediante el diseño de una estrategia preventiva, proponiendo como producto de su acción, políticas, planes, programas y medidas de control para el fortalecimiento de la gestión institucional y el resguardo de los recursos que les han sido asignados al Servicio. Estará a cargo de un/a auditor/a interno/a del Servicio.

Funciones:

- a) Evaluar en forma permanente el sistema de control interno del Servicio y efectuar las recomendaciones para su mejoramiento.
- b) Evaluar el grado de economía, eficiencia, eficacia y equidad con que se utilizan los recursos humanos, financieros y materiales del Servicio.
- c) Promover la adopción de mecanismos de autocontrol en las unidades operativas de la organización.
- d) Verificar la existencia de adecuados sistemas de información, su confiabilidad y oportunidad.
- e) Elaborar y proponer a la Jefatura de Servicio, para su aprobación, el Plan Anual de auditoría de la institución.
- f) Promover la coherencia de las políticas y actividades de la Unidad de Auditoría Interna del Servicio, con aquellas emanadas de la autoridad presidencial, las orientaciones dadas por el Consejo de Auditoría Interna de Gobierno, y respecto a la acción de otros organismos del Estado.
- g) Efectuar el seguimiento de la implementación de las medidas preventivas y correctivas, emanadas de los informes de auditoría, aprobadas por la autoridad y acordados con el auditado.
- h) Participar en el Comité de Auditoría Ministerial a través del Encargado de la Unidad o su representante.
- i) Otorgar permanente y oportuno aseguramiento al proceso de Gestión de Riesgos de la Institución, según directrices entregadas por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG).
- j) Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer la Dirección Nacional y/o el Director/a Nacional.

V. UNIDAD FISCALÍA.



Unidad que tiene por misión fundamental 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.

La Fiscalía del Servicio será dirigida por un alto directivo público, del segundo nivel jerárquico Título VI de la ley N° 19.882, denominado Fiscal, y su unidad cumplirá las siguientes funciones específicas:

Funciones:

- a) Asesorar jurídicamente a la Dirección Nacional, direcciones regionales y las demás áreas de trabajo del Servicio.
- b) Visar los proyectos de resoluciones de la Dirección Nacional o de las Direcciones Regionales que deban cumplir con el trámite de toma de razón y que sean sometidas a su conocimiento.
- c) Visar los proyectos de las resoluciones exentas del trámite antes señalado y que sean sometidas a su conocimiento.
- d) Informar a la Jefatura Superior del Servicio, así como a los distintos niveles jerárquicos del organismo, sobre aspectos jurídicos y legales de asuntos, situaciones o problemas relativos a funciones del Servicio o a personas o interés afectados por las actividades que éste realiza, respecto de las cuales se requiera su pronunciamiento.
- e) Emitir aclaraciones e instrucciones que procedan para la correcta aplicación de las leyes, reglamentos, decretos, resoluciones o instrucciones que se dicten.
- f) Informar permanentemente a la Dirección Nacional, respecto de las leyes, decretos, resoluciones y dictámenes, que tengan relación con las funciones específicas del Servicio.
- g) Estudiar y proponer cuando proceda, los proyectos de leyes, reglamentos, resoluciones u otros documentos, relacionados con el Servicio o con materias de competencia de éste, que la Dirección Nacional le encomiende.
- h) Visar, previamente a su suscripción, los convenios que celebre el Servicio.
- i) Visar las investigaciones sumarias y los sumarios administrativos concluidos antes de su remisión al/la director/a Nacional o Regional, para la dictación de la resolución correspondiente.
- j) Asumir, previo requerimiento del/de la Director/a Nacional, la representación judicial y extrajudicial del Servicio Nacional de Turismo en todos los asuntos que sean de interés del Servicio y realizar las actuaciones procesales de rigor, dentro del marco legal existente.
- k) Realizar el seguimiento y/o acompañamiento de los procesos disciplinarios y judiciales tanto a nivel nacional como regional, a requerimiento del fiscal.
- l) Efectuar capacitaciones y/o conversatorios referidos a materias legales que sean de utilidad para algunos o todos los funcionarios del Servicio.
- m) Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer o requerir la Dirección Nacional o el/la Directora/a Nacional.

VI. UNIDAD DE COORDINACIÓN DE REGIONES.

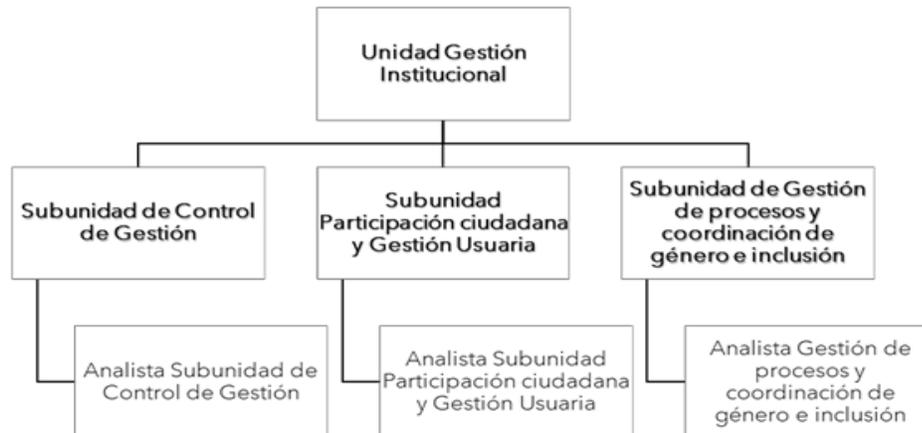
Unidad transversal del Servicio responsable de velar por la difusión y aplicación de las estrategias y directrices que se definan desde el nivel central para el desarrollo y la reactivación del turismo a nivel regional, en línea con los pilares de la Estrategia Nacional que se encuentre vigente. Entre sus principales objetivos destaca la coordinación, gestión, monitoreo y revisión del plan de trabajo e iniciativas de las Direcciones Regionales de Turismo, con el propósito de contribuir al desarrollo económico y social del turismo local y nacional. Asimismo, cumple un rol de alinear, coordinar y es un aporte de la mirada regional del Turismo desde los territorios hacia SERNATUR Central o desde la Dirección Nacional sobre la gestión, necesidades y desempeño de las Direcciones Regionales, tanto a nivel de su estructura, trabajo, relacionamiento y recursos.

La Unidad de Coordinación de Regiones será dirigida por un Coordinador/a Nacional que a su vez cumplirá la labor de Asesor del/de la Director/a Nacional y que para realizar sus funciones contará con tres profesionales distribuidos por macrozona. Esta Unidad tiene dependencia directa de la Unidad de Gabinete, con las siguientes funciones específicas:

Funciones:

- a) Velar por el alineamiento de objetivos, políticas y programas orientados a contribuir al desarrollo y la reactivación del turismo local y nacional en relación con los pilares de la Estrategia Nacional de Turismo vigente entre las Direcciones Regionales de Turismo y SERNATUR Central.
- b) Elaborar y consolidar información relevante de las diferentes macrozonas.
- c) Realizar seguimiento al cumplimiento de las metas regionales y de los convenios de desempeño de los/as Directores Regionales en coordinación con el área competente.
- d) Favorecer una gestión homologada de procesos de las Direcciones Regionales de Turismo considerando las distintas realidades del territorio nacional y sus gobiernos locales.
- e) Incentivar, fortalecer y apoyar el diseño, ejecución y evaluación de la cartera de proyectos, convenios intersectoriales y alianzas publico/privada (FNDR; FIC y otros).
- f) Establecer métricas, reportes y seguimiento permanente a los programas FNDR, Convenios y Planes de Acción de las Direcciones Regionales informando resultados, identificación de oportunidades y anticipando brechas en su desarrollo.
- g) Favorecer la articulación y colaboración de las distintas Unidades del Servicio con las Direcciones Regionales.
- h) Apoyar la gestión administrativa de las Direcciones Regionales de Turismo de acuerdo con las necesidades de servicio y en coordinación con las unidades competentes a nivel central.
- i) Identificar las necesidades de capacitación e inducción de los diferentes equipos de las Direcciones Regionales junto con coordinar el desarrollo e implementación de agendas de trabajo en las visitas regionales.
- j) Favorecer las inducciones y capacitaciones para los nuevos cargos requeridos por las Direcciones Regionales de Turismo en conjunto con las áreas competentes del nivel central.
- k) Diagnosticar oportunidades, necesidades, fortalezas y gestionar requerimientos regionales.
- l) Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer o le pueda encomendar el/la Director/a Nacional.

VII. UNIDAD DE GESTIÓN INSTITUCIONAL.



Unidad encargada de velar por la correcta gestión y desempeño institucional mediante el monitoreo y cumplimiento de metas e indicadores institucionales comprometidas; deberá contribuir con la modernización del Servicio y la satisfacción de los usuarios/as, a través de la aplicación de mecanismos de control e iniciativas que permitan promover y monitorear la calidad de los procesos y productos de SERNATUR, procurando implementar periódicamente mejoras basadas en los resultados de la gestión y la retroalimentación de los usuario/as. Será dirigido por un/a Encargado/a de la Unidad de Gestión Institucional.

Funciones:

- a) Liderar el proceso de formulación de las definiciones estratégicas de la institución, coordinando las áreas claves de la institución, en el marco de los lineamientos gubernamentales y ministeriales.
- b) Apoyar en identificar y definir los procesos de la institución mejorándolos continuamente, estableciendo mejoras continuas, controlando la matriz de riesgo y generando mayor eficiencia de la gestión.
- c) Apoyar los procesos de planificación estratégica que se implementen desde la Dirección Nacional del Servicio.
- d) Mantener y fortalecer un sistema de información para la gestión que permita medir y monitorear el cumplimiento de compromisos institucionales asociados con los instrumentos de gestión del Estado.
- e) Liderar la estrategia de acercamiento de la sociedad civil, de manera de poder vincularlos con el diseño de la oferta pública del servicio.
- f) Gestionar las respuestas a los reclamos institucionales que reciba SERNATUR, incorporando las medidas que permitan una eficiente y oportuna respuesta, además de proponer medidas que atiendan las necesidades de los usuarios reclamantes.

g) Todas las demás labores relacionadas con la función principal que pueda establecer el/la Director/a Nacional.

La Unidad de Gestión Institucional se organizará internamente en tres Subunidades: Subunidad de Control de Gestión; Subunidad de Participación ciudadana y gestión usuaria; y Subunidad de Sistema de Gestión Integrado.

1. Subunidad de Control de Gestión.

Subunidad encargada velar por la correcta gestión y desempeño institucional mediante la formulación, monitoreo y cumplimiento de metas e indicadores institucionales establecidos en distintos instrumentos de gestión.

Funciones:

- a) Desarrollar actividades asociadas en la formulación y seguimiento de indicadores, compromisos y metas institucionales, velando por el cumplimiento de los objetivos de gestión comprometidos, a través de sus correspondientes hitos de monitoreo, verificación y validación.
- b) Buscar e implementar modelos y/o herramientas de gestión, que permitan potenciar el logro de los desafíos institucionales.
- c) Identificar e incorporar buenas prácticas de gestión y proponer mejoras a los procesos institucionales, para una correcta ejecución en la gestión institucional.
- d) Coordinar, en lo que corresponda, la relación institucional con los organismos de control externos (MINECON, SEGPRES, DIPRES, entre otros).
- e) Generar las propuestas de formulación, monitoreo y evaluación de los convenios de alta dirección pública de II nivel jerárquico al/la Director/a Nacional.
- f) Ejecutar el control de gestión referente a los procesos y sus correspondientes compromisos, proporcionando información veraz y oportuna para la toma de decisiones, a través de la elaboración de informes periódicos.
- g) Formular e implementar el Sistema de Información para la Gestión, considerando compromisos de gestión externos e internos, vinculados a las definiciones estratégicas.
- h) Todas las demás labores relacionadas con la función principal que pueda establecer el/la Director/a Nacional y/o su Jefatura directa.

2. Subunidad de Participación Ciudadana y Gestión Usuaria.

Subunidad encargada de velar por el cumplimiento de las normativas, objetivos y metas institucionales relacionadas con la participación ciudadana en la gestión pública y los distintos espacios de calidad de atención a usuarios que son competencia de la Unidad de Gestión Institucional, a través del apoyo metodológico y técnico a las diferentes áreas del Servicio.

Funciones:

- a) Velar por la ejecución de los mecanismos de participación ciudadana del Servicio establecidos en la Ley N° 20.500, promoviendo una amplia participación, no arbitraria, descentralizada y paritaria.
- b) Coordinar la implementación y cumplimiento de los mecanismos de participación ciudadana contemplados en la norma general de participación ciudadana de la institución.
- c) Gestionar, controlar y hacer seguimiento del proceso de transparencia activa, derecho de acceso a la información pública y Lobby, comprendiendo la recepción, registro, proceso, derivación y gestionando la respuesta, en tiempo y forma, a las solicitudes de acceso a la información pública efectuadas al Servicio, y asegurar el cumplimiento de las obligaciones que establece la Ley N° 20.730 que regula el lobby y la gestión de intereses particulares en relación a la creación de sujetos pasivos en la plataforma pertinente.
- d) Proporcionar resultados de la implementación de instrumentos que miden la percepción de las personas que interactúan con el Servicio promoviendo mejoras a la gestión institucional.
- e) Asesorar metodológicamente en la implementación de directrices estratégicas en el marco de la articulación del relacionamiento institucional.
- f) Gestionar los reclamos institucionales que reciba SERNATUR, incorporando las medidas que permitan una eficiente y oportuna respuesta, además de proponer medidas que atiendan las necesidades de los usuarios reclamantes.
- g) Todas las demás labores relacionadas con la función principal que pueda establecer el/la Director/a Nacional y/o su Jefatura directa.

3. Subunidad de Gestión de procesos y coordinación de género e inclusión.

Subunidad encargada de promover una cultura de gestión de procesos en la institución, a través de la mejora de los procesos de la organización en relación con la calidad de sus servicios y productos, así como la identificación, análisis y valorización de los riesgos institucionales. Así también, estará encargada de la coordinación de la incorporación de las temáticas de género e inclusión en el quehacer institucional.

Funciones:

- a) Definir e implementar las acciones que permitan la integración coherente y articulada de los sistemas de calidad, seguridad de la información y riesgos en la gestión institucional.
- b) Implementar las actividades asociadas a gestión de la calidad, velando por su correcto desempeño, a través de la identificación de brechas y tratamiento de acciones, orientadas a la mejora continua de los procesos.
- c) Implementar, mantener y mejorar el proceso de gestión de riesgos, desarrollando las fases requeridas para la actualización de la matriz de riesgos institucional, integrándola a las definiciones estratégicas vigentes, mediante la identificación de riesgos de procesos, objetivos, controles y la formulación de compromisos contenidos en planes de tratamiento de riesgos.
- d) Realizar acompañamiento técnico y metodológico en la elaboración de las estrategias para el tratamiento de los riesgos, realizando el posterior seguimiento de lo comprometido.

- e) Otorgar soporte, apoyo técnico y metodológico en materias de Gestión de Calidad.
- f) Recibir y resolver solicitudes de apoyo técnico y metodológico en materias de seguridad de la información.
- g) Definir y monitorear el cumplimiento de políticas y estándares para resguardar la seguridad de la información dentro del servicio, como el uso adecuado de los recursos tecnológicos, la protección de la información confidencial y el cumplimiento de regulaciones y normativas.
- h) Trabajar para promover una cultura de seguridad de la información dentro de la organización, fomentando la toma de decisiones basada en la protección y valoración de la información como un activo estratégico, incluyendo la realización de capacitaciones y campañas de concientización sobre la importancia del uso de controles y la gestión adecuada de los datos.
- i) Apoyar el levantamiento, rediseño y mejora de procesos, para la mejora de la gestión institucional.
- j) Orientar en la implementación de los mecanismos que permitan el monitoreo y la mantención de los sistemas de calidad, seguridad de la información y riesgos.
- k) Proveer a la Dirección Nacional de información oportuna acerca de la gestión y desempeño de los sistemas de calidad, seguridad de la información y riesgos.
- l) Coordinar, impulsar, orientar y proponer los lineamientos del enfoque de género en el quehacer y gestión institucional, con el fin de ser incorporado en las políticas, planes, programas y acciones del Servicio.
- m) Participar en instancias de coordinación con organismos sectoriales de gobierno (Mesa Ministerial de Género, Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, entre otros) y otras instancias, a fin de avanzar en la transversalización del enfoque de género en la gestión pública.
- n) Monitorear y evaluar los diferentes compromisos o acciones asociadas al enfoque de género.
- o) Proponer acciones de difusión y concientización en torno a la perspectiva o enfoque de género, para propiciar la transversalización de este enfoque en el Servicio.
- p) Promover la capacitación de los funcionarios/as para incorporar el enfoque de género en su quehacer.
- q) Todas las demás labores relacionadas con la función principal que pueda establecer el/la Director/a Nacional y/o su Jefatura directa.

VIII. DIRECCIONES REGIONALES DE TURISMO.

Las Direcciones Regionales de Turismo son aquellas que funcionarán en cada una de las Regiones en que está dividido el país y ejercerán las funciones propias del Servicio en el ámbito de su competencia normativa y territorial, incluida la dependencia técnica y administrativa de sus Oficinas de Información Turísticas, sin perjuicio de la coordinación que pudiera hacerse respecto de éstas desde el nivel central, cuando fuere necesario. Les corresponderá el fomento y ejecución de la actividad turística regional, en coordinación con la Dirección Nacional. Asimismo, les corresponderá proponer al Director Nacional la política y programas de desarrollo turístico de su región y al Intendente respectivo los proyectos de inversión compatibles con los planes y políticas nacionales y regionales de turismo.

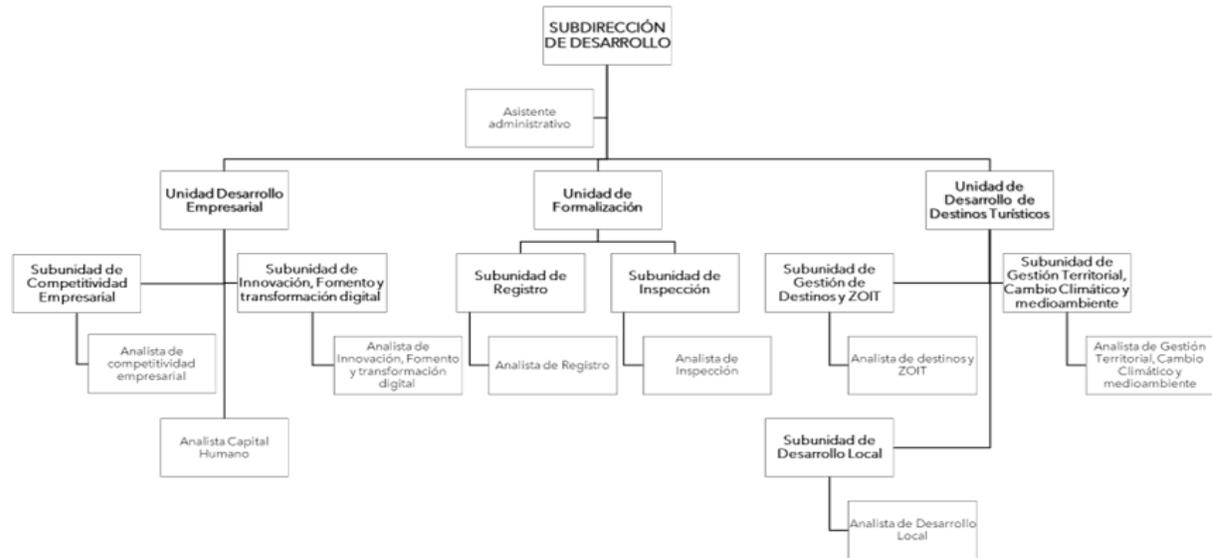
Las Direcciones Regionales estarán a cargo de un alto directivo público, del segundo nivel jerárquico título VI de la ley N° 19.882, denominado Director/a Regional, quien ejercerá las funciones que expresamente le señale una Ley y/o Reglamento y aquellas que les delegue el/la Director/a Nacional del

Servicio.

Las funciones del/la Director/a Regional son:

- a) 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 los planes y las políticas nacionales y/o regionales de desarrollo.
- b) Realizar la gestión basada en procesos integrados territorialmente, reconociendo las necesidades regionales, con el fin de alcanzar mayor eficiencia en las acciones desarrolladas y potenciar la reactivación de la industria turística.
- c) Gestionar alianzas público/público y 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 la búsqueda de recursos y/o acciones que permitan el desarrollo del turismo en cada territorio.
- d) 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.
- e) Promover la seguridad, calidad y sustentabilidad, 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.
- f) Liderar – Co liderar y monitorear la formulación, desarrollo y ejecución según corresponda de iniciativas y /o proyectos, donde la Dirección Regional cumpla el rol de coordinador, ejecutor o mandante de éstos.
- g) Proponer a la Dirección Nacional las medidas de mejora de la política pública en turismo, fomento, seguridad y coordinación interinstitucional que permitan un adecuado desarrollo turístico nacional y regional, para ser presentado a la Subsecretaría de Turismo.
- h) Asimismo, podrá establecer convenios en el ámbito de la difusión y promoción del destino y convenir con personas naturales o jurídicas nacionales la instalación de oficinas de información turística en su territorio jurisdiccional, considerando las directrices del modelo de atención de Turismo Atiende-SERNATUR.
- i) Procurar la instalación de Oficinas de Información Turística a nivel nacional, de acuerdo con el manual de identidad definido por Turismo Atiende a las necesidades de promoción y difusión que requiera la región para el desarrollo de la actividad turística.
- j) Liderar administrativa y estratégicamente las direcciones regionales velando por el adecuado ambiente laboral de respeto y colaboración mutua.
- k) Apoyar la atención de la agenda virtual y otros mecanismos disponibles de Turismo Atiende, a través de los asesores turísticos (ex informadores turísticos), como parte de sus funciones cuando corresponda.
- l) Realizar todas las demás funciones y tareas que el/la Director/a Nacional, jefe/a de Gabinete y/o Encargado de Coordinación Regional le encomiende en el área de su competencia.

IX. SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO.



La Subdirección de Desarrollo es el área a través de la cual el Servicio Nacional de Turismo busca mejorar la competitividad de la oferta turística, y diversificar los destinos turísticos de Chile, esto a través del fortalecimiento del capital humano, incrementando los niveles de formalización, de seguridad, calidad, accesibilidad y sustentabilidad en los prestadores de servicios turísticos, impulsando la innovación de productos turísticos con mayor valor agregado y favoreciendo la articulación de los actores del territorio y el desarrollo sustentable de los destinos turísticos en beneficio de las economías locales.

La Subdirección de Desarrollo está dirigida por un alto directivo/a público, del segundo nivel jerárquico título VI de la ley N° 19.882, denominado Subdirector/a de Desarrollo, y para cumplir sus funciones tendrá a cargo tres Unidades: Unidad de Formalización, Unidad de Desarrollo Empresarial y Unidad de Gestión Territorial, de Destinos y Desarrollo Local.

A. UNIDAD DE DESARROLLO EMPRESARIAL.

La Unidad de Desarrollo Empresarial tiene como objetivo mejorar la competitividad de la oferta turística del país, a través de la puesta en valor de los atributos diferenciadores de Chile, de aportar elementos para la diversificación de la oferta, así como contribuir a mejorar los estándares de calidad y sustentabilidad de los prestadores de servicios turísticos.

La Unidad de Desarrollo Empresarial se organizará internamente en dos Subunidades: Subunidad de Competitividad empresarial, y Subunidad de Innovación, Fomento y Transformación Digital, además de un/a analista de Capital humano.

1. Subunidad de Competitividad Empresarial.

Área encargada de promover la gestión sostenible y de calidad de los actores del turismo, a través de la creación, implementación y difusión de programas, herramientas e iniciativas que permitan el fortalecimiento y mejora continua de los prestadores de servicios turísticos.

Funciones:

- a) Desarrollar, administrar, fomentar y velar por el correcto funcionamiento, implementación y promoción de los Programas de Calidad (Sello Q) y otras herramientas empresariales que promuevan la calidad en las empresas turísticas.
- b) Desarrollar, planificar, ejecutar y supervisar la correcta implementación de Programas de Sustentabilidad (Sello S), así como otros instrumentos y/o herramientas enfocadas a prestadores turísticos con foco en sustentabilidad turística.
- c) Coordinar y orientar a los diferentes actores involucrados en los programas de la subunidad (contrapartes regionales, consultores, organismos certificadores, institución públicas y privadas, u otros actores relevantes).
- d) Velar por un trabajo coordinado con organizaciones empresariales (cámaras, asociaciones gremiales, cooperativas, entre otras) representativas de los territorios y del nivel nacional.
- e) Entregar asesoría técnica en los proyectos de las diferentes unidades, subunidades y secciones de la Subdirección de Desarrollo, y demás áreas de la institución, que promuevan la competitividad empresarial.
- f) Apoyar el desarrollo de herramientas que promuevan la mejora continua en temáticas de sustentabilidad para mejorar la competitividad en actores del turismo. Promover convenios u otras acciones que permitan amplificar el alcance y cobertura de las herramientas de competitividad empresarial.
- g) Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer el Director/a Nacional, el/la Subdirector/a de Desarrollo y/o su jefatura directa.

2. Subunidad de Innovación, Fomento y Transformación Digital.

Área encargada de promover el fomento, la innovación en la industria turística, mediante la identificación de necesidades, elaboración de diagnósticos y el desarrollo de un trabajo colaborativo con diversos agentes públicos y privados, con el propósito de impulsar la diversificación de experiencias, la innovación, el apoyo empresarial, y la capacitación y asistencia técnica a empresas; tanto a nivel de industria como empresas.

El área también está a cargo de impulsar la transformación digital del sector, el cambio cultural necesario para introducir nuevas tecnologías que agreguen un valor diferenciador a las empresas turísticas.

Funciones:

- a) Liderar iniciativas innovadoras que promuevan el desarrollo empresarial y el cumplimiento de los objetivos de la unidad.
- b) Impulsar la innovación y modernización de la oferta turística existente de forma integral y sustentable, para aumentar su competitividad, expresados en forma de procesos, productos, servicios, experiencias, canales y/o modelos de negocio.
- c) Apoyar y liderar iniciativas coherentes con los "lineamientos estratégicos para la transformación digital e innovación del turismo" para diversos actores de la industria, tanto a nivel de empresas, como destinos y de la industria.
- d) Liderar el proceso de cambio cultural en la industria, fortaleciendo una cultura pro-innovación.
- e) Identificar y generar un ecosistema innovador a través de vínculos con redes de conocimientos especializados, centros de investigación, desarrollo e innovación, nacionales y extranjeros, y diversos actores para la transferencia y difusión de conocimientos a la industria y la incorporación de nuevas tecnologías.
- f) Administración de un espacio colaborativo y biblioteca online definido como "cowork", que permita generar un espacio para emprendedores y actores del ecosistema turístico.
- g) Identificar necesidades del sector turístico que puedan resolverse por medio de instrumentos de fomento.
- h) Colaborar y apoyar a instituciones de fomento en la definición de instrumentos atingentes al sector turístico.
- i) Facilitar la información relacionada a fondos de financiamiento y/o instrumentos públicos que puedan beneficiar a los prestadores de servicios turísticos en materias de digitalización, innovación y adquisición de tecnologías.
- j) Apoyar y promover la definición de estrategias para la colocación de los instrumentos de fomento, en una permanente comunicación con la Unidad de Coordinación de Regiones, dependiente de la Dirección Nacional de SERNATUR.
- k) Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer el/la Director/a Nacional, el/la Subdirector/a de Desarrollo y/o su Jefatura Directa.

3. Capital Humano.

Área encargada de mejorar la calidad del capital humano como factor estratégico para el logro de objetivos de competitividad en la industria turística, promoviendo la articulación de los involucrados y el mejoramiento de la formación y capacitación.

Funciones:

- a) Coordinar, en conjunto con las direcciones regionales, el levantamiento de las necesidades de certificación de competencias laborales del capital humano en turismo, gastronomía y hotelería.
- b) Coordinar, articular y vincular a los actores públicos y privados relacionados con la formación en turismo (sector académico, empleadores y profesionales/estudiantes del sector turismo).
- c) Reportar en las distintas instancias del turismo las capacitaciones y certificaciones de competencias laborales realizadas a nivel nacional, de las que se tome conocimiento, para el capital humano del turismo.
- d) Asesorar el funcionamiento de las Mesas Regionales de Capital Humano Turístico.
- e) Apoyar la mejora de las competencias laborales de las personas que trabajan en el sector.
- f) Levantar información y realizar estudios para el fortalecimiento de la materia e identificación de tendencias.
- g) Todas las demás funciones relacionadas con su función principal que pueda establecer el/la Director/a Nacional y/o el/la Subdirector/a de Desarrollo y/o su Jefatura Directa.

B. UNIDAD DE FORMALIZACIÓN.

La Unidad de formalización es la encargada de regular, ordenar, asesorar y potenciar la oferta de servicios turísticos a nivel nacional en función de la normativa vigente.

La Unidad de Formalización se organizará internamente en dos Subunidades: Subunidad de Registro y Subunidad de Inspección.

1. Subunidad de Registro.

Está a cargo de administrar y mantener actualizado el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de acuerdo con la normativa vigente, para fines estadísticos, de control y para el cumplimiento de las funciones del Servicio.

Funciones:

- a) Administrar el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos.
- b) Realizar acciones que tengan como objetivo mantener actualizada la información de los prestadores de servicios turísticos registrados.
- c) Coordinar y establecer los lineamientos del proceso de registro y auto-clasificación de prestadores de servicios turísticos a través de las Direcciones Regionales.
- d) Proponer la reclasificación de prestadores de servicios turísticos cuando corresponda.
- e) Hacer difusión del registro, sus características, beneficios y condiciones.
- f) Coordinación con entes públicos y privados en materias atinentes al Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR.
- g) Coordinación con el resto de las unidades del servicio en temas que se relacionen con el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos.
- h) Identificar problemáticas de formalización en conjunto con las Direcciones Regionales de Turismo y establecer propuestas de solución. Monitorear el funcionamiento de la plataforma de Registro y actuar

de contraparte para los proyectos que correspondan.

- i) Realizar monitoreo y rendición de indicadores de gestión institucional.
- j) Apoyar a los prestadores de servicios turísticos la normativa vigente y requisitos de la formalización Unidad de Formalización.
- k) Desarrollar el Plan Comunicacional para el área de Formalización: Registro, Registro de Guías de Turismo, Inspección y otros proyectos afines, con el apoyo de la Unidad de Comunicaciones de SERNATUR.
- l) Coordinar con la Unidad de Comunicaciones, la Subdirección de Marketing y las Direcciones Regionales de SERNATUR y otras instituciones, tanto públicas como privadas, la difusión y posicionamiento de la formalización y regulación de los prestadores de servicios turísticos.
- m) Desarrollar documentos, manuales y/o material gráfico que sean de interés para los emprendedores y empresarios del sector con foco en la Formalización de los servicios turísticos.
- n) Diseñar y/o actualizar los insumos gráficos que puedan ser autogestionados dentro de la Unidad de Formalización para las campañas permanentes dirigidas a prestadores de servicios turísticos y turistas
- o) Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer el/la Director/a Nacional y/o el/la Subdirector/a de Desarrollo o su Jefatura Directa.

2. Subunidad de Inspección.

Está a cargo de administrar y coordinar el proceso de inspección y de velar por el correcto cumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos respecto a la normativa vigente establecida en la Ley N° 20.423, de 2010, Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo, y el Decreto N° 19, de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el Reglamento para la Aplicación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios turísticos o la normativa que la modifique o reemplace, todo esto a través de las Direcciones Regionales. Asimismo, será la responsable de implementar la evaluación teórica de conocimientos para los Guías de Turismo conducentes al Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR.

Funciones:

- a) Coordinar y establecer los lineamientos para la verificación de la veracidad de la información, relacionada con la categoría, clasificación, calificación y estándares de seguridad, divulgada por parte de los prestadores de servicios turísticos.
- b) Supervisar la planificación de las visitas de inspección de los inspectores regionales de acuerdo con lo establecido por la Ley N° 20.423, el Reglamento respectivo y las Resoluciones Exentas e instrucciones que se dicten en la materia.
- c) Coordinar y establecer los lineamientos para la reclasificación de prestadores de servicios turísticos cuando corresponda.
- d) Proponer los criterios de calificación de inspectores, así como los procedimientos de inspección, formularios, informes y registros que se establezcan sobre el particular.
- e) Realizar la coordinación y orientación técnica de los inspectores del país.
- f) Coordinar y establecer los lineamientos para la implementación del protocolo de denuncias por parte

de las Direcciones Regionales.

- g) Proponer contenidos para la capacitación anual de inspectores.
- h) Ejercer como contraparte técnica en todos los proyectos que involucren el desarrollo de turismo aventura en términos del fortalecimiento de los estándares de seguridad y/o fortalecimientos de los guías de turismo especializados.
- i) Diseñar, testear y aplicar la prueba de conocimientos para el registro de Guías de Turismo.
- j) Levantar información y datos respecto al comportamiento del sector (Guías de Turismo)
- k) Apoyo en la gestión de capacitaciones (especialidades) para guías de turismo.
- l) Apoyo al Registro de Guías de Turismo (Verificación documentos, emisión de credenciales, resultados de evaluaciones, identificación de brechas de conocimientos y competencias).
- m) Crear material de apoyo a los prestadores de servicios turísticos respecto al cumplimiento de la normativa vigente y estándares de seguridad.
- n) Desarrollar documentos, manuales y/o material gráfico que sean de interés para los prestadores de servicios turísticos (empresarios y guías de turismo) en términos de normativa vigente, estándares de seguridad, certificaciones para guías de turismo, entre otros.
- o) Aportar al Plan Comunicacional para el área de Formalización.
- p) Apoyar en el diseño y/o actualización de los insumos gráficos que puedan ser autogestionados dentro de la Unidad de Formalización para las campañas permanentes dirigidas a prestadores de servicios turísticos y turistas.
- q) Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer el/la Director/a Nacional y/o el/la Subdirector/a de Desarrollo o su Jefatura Directa.

C. UNIDAD DE DESARROLLO DE DESTINOS TURÍSTICOS.

Unidad encargada de apoyar el desarrollo sustentable de territorios con potencial turístico, de destinos turísticos y Zonas de Interés Turístico (ZOIT) del país, mediante el desarrollo de herramientas y aplicación de instrumentos de gestión territorial y medioambiental. De igual forma, gestiona y coordina planes, proyectos, programas y actividades que beneficien directamente a las comunidades, velando por el desarrollo del turismo local.

La Unidad de Desarrollo de Destinos Turísticos se organizará internamente en tres Subunidades: Subunidad de Gestión Territorial, Cambio Climático y medioambiente, Subunidad de Gestión de Destinos y ZOIT y Subunidad de Desarrollo local.

1. Subunidad de Gestión Territorial, Cambio Climático y medioambiente.

Subunidad encargada de gestionar y coordinar diversos instrumentos de gestión territorial y medioambiental, generar acciones frente a la crisis climática y de iniciativas asociadas, así como también, generar información y análisis sectorial impulsando la planificación estratégica para la toma de decisiones.

Funciones:

- a) Participar en el proceso de gestión del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA) y Evaluación Ambiental Estratégica (EAE) a nivel nacional junto al respectivo asesoramiento regional.
- b) Coordinar a nivel nacional y regional, los procesos de respuesta a los Recursos de Reclamación en el marco del SEIA y Pertinencias de ingreso al SEIA.
- c) Participar a nivel nacional en iniciativas, proyectos o programas de planificación y gestión territorial y medioambiental, con fuentes de financiamiento internas y externas al servicio generando, si es necesario, redes para estos fines.
- d) Actuar como contraparte técnica a nivel nacional y asesorar a la Direcciones Regionales sobre cambio climático e implementar, coordinar y dar seguimiento al Plan de Adaptación de cambio climático del sector turismo, y otros planes de acción, adaptación y/o mitigación de otros sectores y escalas territoriales (nacional, regional, local), y todo lo asociado a la Ley N°21.455/2022 Ley marco de cambio climático, y Participar en el Equipo Técnico Interministerial de Cambio Climático (ETICC) representando al Servicio.
- e) Participar de los procesos de discusión y acuerdos en lo que respecta a temáticas y conceptos relacionados a la gestión del SEIA, respecto al valor turístico y paisajístico, a su relación con las ZOIT, entre otros.
- f) Apoyar la gestión del Borde Costero, desde la perspectiva sectorial del turismo, a través de la participación en la Comisión Nacional de Uso del Borde Costero coordinada por la Subsecretaria para las Fuerzas Armadas.
- g) Participar, asesorar y apoyar la aplicación de instrumentos de planificación y gestión territorial en el ámbito del turismo (MINVU-MOP-Ministerio de Agricultura), entre otros, en dar cumplimiento al artículo 14 de la Ley N° 20.423, (relación de los IPT ubicados en Zonas ZOIT).
- h) Planificar la incorporación de prácticas sustentables en los territorios con potencial turístico (economía circular, herramientas de sustentabilidad, Acuerdos de Producción Limpia – APL-, entre otros) y generar herramientas necesarias para implementar acciones y prácticas sustentables y de cambio climático en los territorios, que contribuyan a la toma de decisiones y fortalezcan el desarrollo sustentable.
- i) Apoyo a la Gestión del Turismo Sustentable en Áreas Protegidas a través de la participación como contraparte técnica del Servicio en el Comité Nacional de Áreas Silvestres Protegidas.
- j) Administrar presupuestos y recursos asignados a la subunidad, asegurando un uso eficiente y transparente de los mismos.
- k) Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer el/la Director/a Nacional y/o el/la Subdirector/a de Desarrollo o su Jefatura Directa.

2. Subunidad de Gestión de Destinos y ZOIT.

Subunidad encargada de fortalecer el desarrollo y la gestión sustentable del turismo en territorios con potencial turístico, de destinos turísticos y Zonas de Interés Turístico (ZOIT) entre otros, con el apoyo de herramientas tecnológicas y uso, entre otros, de sistemas de información geográfica para el procesamiento y generación de información para velar por el desarrollo integral de los territorios.

- a) Contribuir al fortalecimiento, gestión y generación de productos cartográficos en base al uso de

herramientas y tecnologías de procesamiento de información geoespacial (SIG- SERNATUR), junto a la generación de información asociada a atractivos turísticos, destinos turísticos, ZOIT, entre otros para el análisis, gestión y categorización de los mismos.

b) Generar herramientas y metodologías necesarias para gestionar un destino turístico, que contribuyan a la toma de decisiones y fortalezcan el desarrollo sustentable y que entreguen recomendaciones para planificadores y gestores turísticos que trabajan a nivel local, regional y nacional.

c) Emitir a la Superintendencia de Casinos de Juegos un informe técnico sobre la calidad de territorio turísticamente consolidado o de claro potencial turístico que reúna la Comuna de emplazamiento del casino de juego cuyo permiso de operación se solicita, bajo artículo 22 de la Ley N° 19.995 que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego.

d) Asesorar técnicamente la declaración de Zonas de Interés Turístico, en el marco de la Ley N° 20.423 y sus Reglamentos, tanto en su postulación, desarrollo, implementación y seguimiento de los planes de acción respectivos.

e) Fomentar, coordinar y asesorar proyectos e iniciativas públicas que apunten al desarrollo sustentable y posicionamiento de los destinos turísticos y ZOIT en el respectivo territorio.

f) Asesorar a la mesa público-privada sobre las acciones propuestas en el plan de acción ZOIT y velar por que estas iniciativas sean atingentes y viables con los diversos pilares del plan.

g) Asesorar y apoyar la aplicación de instrumentos de planificación y gestión territorial en el ámbito del turismo (MINVU-MOP-Ministerio de Agricultura), entre otros, dando cumplimiento al Art.16 de la Ley N° 20.423.

h) Administrar presupuestos y recursos asignados a la subunidad, asegurando un uso eficiente y transparente de los mismos.

i) Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer el/la Director/a Nacional y/o el/la Subdirector/a de Desarrollo o su Jefatura Directa.

3. Subunidad de Desarrollo local.

Subunidad encargada de coordinar planes, programas, proyectos y actividades que beneficien directamente a las comunidades locales, velando porque el desarrollo del turismo local se realice socialmente de forma ética, responsable, sustentable e inclusiva. Entre sus líneas de trabajo estarán los programas de turismo municipal y conciencia turística, con las temáticas de turismo accesible e inclusivo, explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes en el ámbito de viajes y turismo (ESCNNA -VT), buen turista buen anfitrión, identidad local y equidad de género.

Funciones:

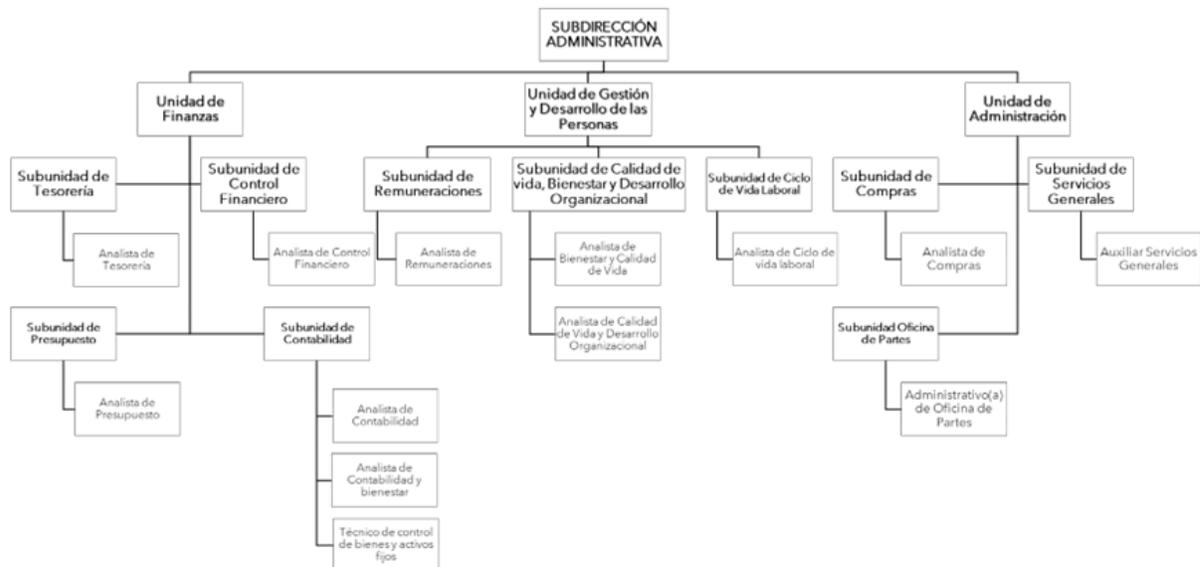
a) Identificar oportunidades de desarrollo turístico y definir objetivos a corto, mediano y largo plazo. Diseñar estrategias para impulsar el turismo local en línea con principios éticos y sostenibles.

b) Coordinar y supervisar la ejecución de proyectos turísticos, asegurando su cumplimiento dentro del marco establecido.

c) Diseñar y promover herramientas que promueva la accesibilidad e inclusión en los prestadores de servicios turísticos como en los destinos turísticos de Chile.

- d) Generar herramientas para la prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes (ESCNNA-VT) en el contexto del turismo. Fomentar el comportamiento responsable de los turistas y proveedores de servicios turísticos a través de campañas de sensibilización y capacitación.
- e) Preservación de la Identidad Local: Diseñar y ejecutar programas que destaquen la riqueza cultural y patrimonial del país, facilitando la colaboración entre distintos actores para la preservación y promoción de la cultura, tradiciones y patrimonio local garantizando que el turismo no tenga un impacto negativo en la identidad de la comunidad.
- f) Promover la igualdad y equidad de género en el sector turístico, apoyando la participación activa de las mujeres y minorías en todas las esferas de la industria. Generar herramientas, proyectos y/o iniciativas que fortalezcan la gestión turística local y asesorar a los municipios a desarrollar un turismo sustentable.
- g) Trabajar en colaboración con organizaciones locales, gubernamentales y no gubernamentales para maximizar el impacto de las iniciativas turísticas y garantizar una coordinación efectiva.
- h) Gestión de Recursos: Administrar presupuestos y recursos asignados a la subunidad, asegurando un uso eficiente y transparente de los mismos.
- i) Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer el/la Director/a Nacional y/o el/la Subdirector/a de Desarrollo o su Jefatura Directa.

X. SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.



La Subdirección Administrativa es el área de soporte transversal a la institución, a través de la cual el Servicio realiza y desarrolla la gestión financiera, administrativa y de personal. Le corresponde planear,

organizar y administrar de manera eficiente y oportuna los recursos humanos, financieros, físicos y de apoyo logístico a nivel institucional, promoviendo la acción coordinada de los mismos, para colaborar en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La Subdirección Administrativa está dirigida por un alto directivo/a público, del segundo nivel jerárquico título VI ley N° 19.882, denominado Subdirector/a Administrativo/a, y para cumplir sus funciones tendrá a cargo tres Unidades: Unidad de Administración, Unidad de Finanzas y Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas.

Será función del/la Subdirector/a, por delegación del/de la Director/a Nacional, autorizar el "Formulario de Recepción y Evaluación", en todos aquellos casos en que se necesite la firma del Jefe Superior del Servicio.

A. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN.

La Unidad de Administración es el área de soporte transversal a la institución a través de la cual el Servicio realiza y desarrolla la gestión administrativa de la institución.

Funciones:

- a) Asesorar a la Dirección Nacional, a las Direcciones Regionales y a las Unidades de la Dirección Nacional, en materias de gestión administrativa.
- b) Gestionar la provisión de bienes y servicios que requiera el nivel central del Servicio Nacional de Turismo, de acuerdo a la normativa de compras y contrataciones públicas vigente y a los procedimientos de este Servicio, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- c) Elaborar y proponer, en coordinación con los centros de costos, el Plan Anual de Compras de SERNATUR, como también efectuar los ajustes necesarios a éste para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- d) Supervisar y gestionar la ejecución de los contratos del Servicio y realizar los ajustes que corresponda durante su desarrollo.
- e) Distribuir, a las distintas dependencias del Servicio, los recursos materiales necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- f) Coordinar las tareas de mantención de la infraestructura física, servicios generales y apoyo de personal administrativo que se requiere para el buen funcionamiento del Servicio.
- g) Coordinar y asegurar la gestión documental del Servicio, física y/o digital.
- h) Coordinar las respuestas y la elaboración de informes para usuarios externos e internos del Servicio en materias de administración y soporte.
- i) Otras funciones inherentes a la Unidad de Administración que determine el/la Subdirector/a Administrativo y/o el/la Director/a Nacional.

La Unidad de Administración se organizará internamente en tres Subunidades: Subunidad de Compras, Subunidad de Servicios Generales y Subunidad de Oficina de Partes.

1. Subunidad de Compras.

Subunidad encargada de ejecutar los procedimientos tendientes a una eficaz, eficiente, proba y transparente provisión de bienes y servicios y a una correcta ejecución de los contratos para el cumplimiento de los objetivos institucionales de SERNATUR, de conformidad con la normativa de compras públicas y a los procedimientos del Servicio.

Funciones:

- a) Gestionar la provisión de bienes y servicios que requiera el nivel central del Servicio Nacional de Turismo, de acuerdo a la normativa de compras y contrataciones públicas vigente y a los procedimientos de este Servicio, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- b) Supervisar el correcto funcionamiento de la gestión de compras, garantizando la transparencia y la correcta utilización de los recursos públicos.
- c) Elaborar y proponer, en coordinación con los centros de costos, el Plan Anual de Compras de SERNATUR, como también efectuar los ajustes necesarios a éste para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- d) Supervisar la ejecución de los contratos del Servicio y realizar ajustes durante su desarrollo en caso de que corresponda.
- e) Solicitar, revisar y tramitar los Formularios de Recepción y Evaluación para el pago de facturas.
- f) Elaborar los informes, en materias de su competencia, que permitan apoyar la toma de decisiones, como también los informes que sean requeridos por organismos fiscalizadores y de control interno.
- g) Efectuar en el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) los compromisos presupuestarios de las compras que se realicen.
- h) Administrar la plataforma de Mercado Público, en lo que respecta a creación de usuarios y de unidades de compra y a la inscripción de usuarios en las pruebas de acreditación de ChileCompra.
- i) Tramitar la respuesta a los reclamos de proveedores que se reciban a través de la plataforma de Mercado Público respecto de las compras del nivel central y de las direcciones regionales de SERNATUR.
- j) Responder en forma oportuna a los requerimientos, sugerencias y/o consultas, relacionados con la gestión de compras y contrataciones, efectuados por usuarios internos, usuarios externos, proveedores del Estado y ciudadano/as, entre otros.
- k) Asesorar al/a la Subdirector/a Administrativo/a, al/a la Encargado/a de la Unidad de Administración, a los/a las Encargados/as Administrativos/as de la Direcciones Regionales en materias propias de su competencia
- l) Otras funciones inherentes a la Unidad de Compras y las demás que determine el/la Director/a Nacional, el/la Subdirector/a Administrativo/a o su jefatura directa.

2. Subunidad de Servicios Generales.

Subunidad encargada de coordinar, supervisar y ejecutar los procedimientos y tareas tendientes a una eficaz y eficiente administración de los servicios básicos del Servicio, proporcionando servicios de



mantención y apoyo a las diferentes dependencias de la Dirección Nacional del Servicio Nacional de Turismo.

Funciones:

- a) Ejercer el rol de contraparte ante la administración del edificio de la Dirección Nacional, verificando el cumplimiento de las obligaciones del contrato de gastos comunes y velando por el correcto funcionamiento de los servicios básicos, como son suministro de electricidad, agua potable, servicio de aseo y vigilancia.
- b) Gestionar y controlar la provisión, recepción, almacenaje, inventariado y entrega de materiales de oficina a las distintas dependencias de la Dirección Nacional.
- c) Atender las necesidades de transporte y distribución de la correspondencia, externa e interna, de la Dirección Nacional.
- d) Coordinar el uso de los vehículos institucionales de la Dirección Nacional, llevar el control de sus bitácoras y gestionar su revisión, mantención y reparación, según corresponda.
- e) Elaborar los informes, en materias de su competencia, que sean requeridos por organismos fiscalizadores y usuarios internos.
- f) Responder en forma oportuna a las consultas efectuadas, en materia de su competencia, por usuarios externos e internos.
- g) Asesorar al/a la Encargado/a de la Unidad de Administración y Directores/as Regionales en materias propias de su competencia.
- h) Otras funciones inherentes a la Subunidad de Servicios Generales y las demás que determine el/la Director/a Nacional o el Subdirector/a Administrativo o su Jefatura Directa.

3. Subunidad Oficina de Partes.

Subunidad encargada de gestionar, administrar, distribuir y controlar, de manera eficiente y eficaz, toda la documentación oficial que ingresa y egresa del Servicio Nacional de Turismo.

Funciones:

- a) Recibir, clasificar, registrar en el Sistema de Gestión Documental, Sigedoc, y distribuir a las unidades de la Dirección Nacional la documentación externa que ingresa al Servicio en formato físico, vía correo electrónico o a través de la plataforma DocDigital.
- b) Distribuir a las unidades del Servicio, a través de Sigedoc, las cartas, oficios y resoluciones emitidos por la Dirección Nacional.
- c) Despachar los oficios de SERNATUR a otras entidades públicas, a través de la plataforma DocDigital, y a la Contraloría General de la República, a través de la plataforma Ventanilla Única, manteniendo un registro actualizado de dicha documentación.
- d) Recibir, clasificar, ordenar, y numerar la documentación que se elabora y tramita en SERNATUR en formato papel.
- e) Coordinar y gestionar el despacho de encomiendas o paquetes con empresas de courier y de cartas

certificadas a través de Correos de Chile.

- f) Coordinar y gestionar la transferencia documental física y electrónica al Archivo Nacional de la documentación oficial de SERNATUR.
- g) Elaborar los informes, en materias de su competencia, que sean requeridos por organismos fiscalizadores y usuarios internos.
- h) Responder en forma oportuna a las consultas efectuadas, en materia de su competencia, por usuarios externos e internos.
- i) Asesorar al/a la Encargado/a de la Unidad de Administración y a los/a las Encargados/as Administrativos/as de las Direcciones Regionales en materias propias de su competencia.
- j) Otras funciones inherentes a la Oficina de Partes y las demás que determine el/la Director/a Nacional o el/la Subdirector/a Administrativo o su Jefatura Directa.

B. UNIDAD DE FINANZAS.

La Unidad de Finanzas es el área de soporte transversal a la institución a través de la cual se realiza y desarrolla la Gestión Financiera de la institución.

Funciones:

- a) Asesorar a la Dirección Nacional, a las Direcciones Regionales y a las Unidades de la Dirección Nacional, en materias de gestión financiera.
- b) Colaborar, con la Dirección Nacional, Direcciones Regionales y Unidades de la Dirección Nacional, en la formulación del proyecto de presupuesto anual del Servicio.
- c) Distribuir, a las distintas dependencias del Servicio, los recursos financieros necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- d) Supervisar la ejecución presupuestaria, de las distintas dependencias del Servicio, a fin de asegurar su eficiente y correcto uso.
- e) Supervisar el buen uso de los recursos públicos entregados a entidades receptoras de fondos públicos.
- f) Coordinar las respuestas y la elaboración de informes para usuarios externos e internos del Servicio en materias de finanzas.
- g) Asesorar en la administración de los bienes muebles e inmuebles del Servicio, sin perjuicio de la facultad de administración que le corresponde ejercer a las Direcciones Regionales de Turismo, respecto de los bienes muebles que se les haya asignado y de los inmuebles existentes en el respectivo territorio regional.
- h) Otras funciones inherentes a la Unidad de Finanzas que determine el/la Subdirector/a Administrativo y/o el/la Director/a Nacional.

La Unidad de Finanzas se organizará internamente en cuatro Subunidades: Subunidad de Presupuesto, Subunidad de Contabilidad, Subunidad de Tesorería y Control Financiero.

1. Subunidad de Presupuesto.

Subunidad encargada de supervisar y coordinar los procesos de formulación, ejecución y control del presupuesto institucional, resguardando la disposición oportuna de recursos presupuestarios para el funcionamiento institucional, procurando el eficiente uso de los recursos financieros y generando reportabilidad para la toma de decisiones a nivel institucional.

Funciones:

- a) Elaborar, en coordinación con los centros de costos, el presupuesto del Servicio Nacional de Turismo, considerando las directrices de la Dipres y los objetivos institucionales.
- b) Distribuir el presupuesto de la institución a sus diferentes centros de costos, sobre la base de las directrices de/la Director/a Nacional y a los objetivos institucionales.
- c) Controlar la ejecución del presupuesto en cada centro de costo, mediante el análisis de los saldos y la desviación de actividades planificadas, de acuerdo a la normas e instrucciones vigentes o que dicte la Administración Central sobre la materia.
- d) Proponer y aplicar las modificaciones del presupuesto, a los distintos centros de costos, que permitan asegurar su oportuna y correcta ejecución.
- e) Administrar los módulos presupuestos y compromisos del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE).
- f) Elaborar el Programa de Caja, a fin de requerir los recursos financieros a la DIPRES.
- g) Elaborar los informes sobre saldos y disponibilidades presupuestarias en coordinación con la Subunidad de Contabilidad, que permitan apoyar la toma de decisiones, como también los informes que sean requeridos por organismos fiscalizadores.
- h) Elaborar proyecciones y pronósticos anuales y mensuales respecto del presupuesto de ingresos y gastos del Servicio, incluidos los relativos a personal.
- i) Asesorar al/la Encargado de la Unidad de Finanzas y a los/as Encargados/as de las Direcciones Regionales en materias propias de su competencia.
- j) Otras funciones inherentes a la Subunidad de Presupuesto y las demás que determine el/la Director/a Nacional, el/la Subdirector/a Administrativo/a o su Jefatura Directa.

2. Subunidad de Contabilidad.

Subunidad encargada de Registrar y contabilizar los hechos económicos derivados de la ejecución de los recursos financieros y económicos del servicio, de acuerdo a la normativa y procedimientos contables que rige al sector público. Además, mantener el Control de los bienes muebles e inmuebles del servicio, el activo fijo e intangibles.

Funciones:

- a) Registrar y contabilizar los hechos económicos y financieros de la Dirección Nacional del Servicio, de acuerdo a la normativa contable que rige al sector público.
- b) Efectuar los Análisis de Cuentas, especialmente las conciliaciones bancarias de las cuentas corrientes

de la Dirección Nacional. Además, debe supervisar las conciliaciones bancarias de las cuentas corrientes de las Direcciones Regionales, cheques caducados y ajuste de cuentas.

- c) Elaborar los Estados Financieros del Servicio, con los antecedentes y respaldos que garanticen la correcta valoración de sus activos y pasivos y el resultado de la gestión.
- d) Coordinar y ejecutar la apertura y cierre contable de la Institución.
- e) Administrar el módulo contable del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE).
- f) Análisis de cuentas relacionadas con activos fijos e intangibles del servicio.
- g) Efectuar los cálculos de amortización y depreciación de los bienes del activo del Servicio.
- h) Registrar en los registros auxiliares de control de activo fijo y contabilizar la información respecto del control y el registro de los bienes muebles e inmuebles con que cuenta el Servicio.
- i) Elaborar los informes, en materias de su competencia, que sean requeridos por organismos fiscalizadores y usuarios internos.
- j) Elaborar e impartir instrucciones respecto de las materias de su competencia para el correcto funcionamiento del Servicio.
- k) Asesorar al/a la Encargado/a de la Unidad de Finanzas y a los/a las Encargados/as Administrativos/as de las Direcciones Regionales de Turismo en materias propias de su competencia.
- l) Llevar el control y el registro de los bienes muebles e inmuebles con que cuenta el servicio, manteniendo la información actualizada en el registro de inventarios y efectuando el control de planchetas en las distintas dependencias del Servicio.
- m) Otras funciones inherentes a la Subunidad de Contabilidad y las demás que determine el/la Director/a Nacional o el/la Subdirector/a Administrativo o su Jefatura Directa.

3. Subunidad de Tesorería.

Subunidad encargada de Custodiar y resguardar y la documentación financiera del Servicio que represente derechos y obligaciones monetarias. Emitir y contabilizar los pagos e ingresos financieros, incluidos los movimientos económicos relacionados, velando por el cumplimiento de la normativa vigente.

Funciones:

- a) Registrar y vigilar que la documentación que soporta los ingresos y/o egresos del Servicio cumpla con los requisitos de carácter fiscal y control interno.
- b) Realizar el pago a proveedores y/o terceros según las obligaciones contraídas entre las partes.
- c) Resguardar las boletas de garantía y/o pólizas de seguro, tanto de oferta como fiel cumplimiento de contrato.
- d) Controlar el movimiento de fondos propios, como también de los recursos recibidos en administración, con el fin de contar con la liquidez para hacer frente a los compromisos de realización inmediata y evitar la generación de recursos ociosos.
- e) Administrar el módulo de tesorería del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) y controlar que las contabilizaciones sean efectuadas correctamente.

- f) Elaborar los informes en materias de su competencia que sean requeridos por organismos fiscalizadores y usuarios internos y externos.
- g) Asesorar al/la Encargado/a de la Unidad de Finanzas y a los/as Encargados/as Administrativos/as de las Direcciones Regionales en materias propias de su competencia
- h) Otras funciones inherentes a la Subunidad de Tesorería y las demás que determine el/la Director/a Nacional, el/la Subdirector/a Administrativo/a o su Jefatura Directa.

4. Subunidad de Control Financiero.

Subunidad encargada de Ejecutar la revisión de fondos transferidos a entidades receptoras de fondos del Estado, (sean públicos o privados), a través de convenios suscritos por SERNATUR, que por tanto, no están previstos ni incorporados en la Ley de Presupuesto de SERNATUR (presupuesto propio del Servicio).

Funciones:

- a) Supervisar y controlar la correcta ejecución de los fondos transferidos a entidades receptoras de fondos públicos, ya sean públicas o privadas, a través de convenios.
- b) Velar por el cumplimiento de los plazos y procedimientos, respecto de Rendición de Cuentas, entregadas por la Contraloría General de la República, como también las que instruya el Servicio respecto de la materia.
- c) Supervisar y controlar desde la perspectiva del control financiero, el diseño, ejecución y evaluación de la cartera de proyectos regionales (FNDR, FIC, FONDEMA y otros).
- d) Hacer seguimiento y controlar el trámite de pago de la documentación que representa una obligación de pagos que ingresa al Servicio (facturas, boletas y otros).
- e) Controlar la ejecución de los convenios suscritos bajo el esquema de administración de Fondos, especialmente los de transferencia de recursos públicos.
- f) Elaborar los informes, en materias de su competencia, que sean requeridos por organismos fiscalizadores, contralores y usuarios internos.
- g) Responder en forma oportuna a las consultas efectuadas, en materia de su competencia, por usuarios externos e internos.
- h) Asesorar al Encargado/a de la Unidad de Finanzas y a los/as Encargados/as Administrativos/as de las Direcciones Regionales en materias propias de su competencia.
- i) Otras funciones inherentes a la Unidad de Rendiciones y las demás que determine el/la Director/a Nacional, el/la Subdirector/a Administrativo/a o su jefatura directa.

C. UNIDAD DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS.

Esta Unidad, tiene como objetivo principal diseñar y aplicar una estrategia eficaz y eficiente de gestión de personas, conforme a las directrices de la Dirección del Servicio y del Servicio Civil destinada a la promoción del óptimo desempeño laboral, asesorando estratégicamente a las autoridades en materias propias de su función.

Funciones:

- a) Evaluar, proponer e implementar políticas, para la gestión y desarrollo de las personas, acorde con las necesidades del Servicio.
- b) Planificar y evaluar políticas y programas de desarrollo en los ámbitos de ingreso de personas, remuneraciones, bienestar y calidad de vida, capacitación y desarrollo de las personas.
- c) Formular y evaluar planes y programas para satisfacer necesidades del personal, asociadas al mejoramiento del entorno laboral.
- d) Coordinar con las Subdirecciones, Direcciones Regionales y demás Departamentos y Unidades del Servicio, en todos los ámbitos de su competencia.
- e) Aplicar y velar por el cumplimiento de la normativa en la administración de personal, así como de las disposiciones legales, reglamentarias e instrucciones a las que el servicio deba sujetarse.
- f) Difundir a todo el personal las políticas, normas e instrucciones impartidas en las distintas materias de su competencia.
- g) Coordinar la elaboración de respuestas, en base a la información levantada, para usuarios externos e internos del Servicio.
- h) Todas aquellas otras funciones, inherentes a la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas, que determine el/la Director/a Nacional, o que delegue en la jefatura correspondiente.

La Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas, se organizará internamente en tres Subunidades: Remuneraciones; Calidad de Vida, Bienestar y Desarrollo Organizacional; y Ciclo de Vida Laboral.

1. Subunidad de Ciclo de Vida Laboral

Subunidad encargada de gestionar y optimizar las diversas etapas del ciclo de vida laboral de los/as funcionarios/as dentro de SERNATUR, administrando y manteniendo actualizada sus hojas de vida funcionaria, asegurándose de cumplir con la normativa vigente.

Funciones:

- a) Elaborar y tramitar todos los actos administrativos ligados al ciclo laboral de cada funcionario y personal contratado a honorarios, respecto a su incorporación, promoción, cese, retiro, destinación, cumplimiento de metas de Alta Dirección Pública, entre otros, velando por que se ajusten y/o se cumplan las normas legales vigentes.
- b) Mantener actualizada la información del personal del Servicio, respecto de designaciones, nombramientos, ascensos, calificaciones, estudios, evaluaciones de desempeño, medidas disciplinarias, entre otros, pertinentes a la mantención del personal.
- c) Tramitar el reconocimiento de derechos estatutarios y obligaciones funcionarias.
- d) Elaborar y actualizar los escalafones y listados del personal de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.
- e) Procesar, cursar y tramitar los Cometidos en territorio nacional y Comisiones de servicio extranjero,

de acuerdo con la normativa vigente.

- f) Monitorear el control de asistencia de la jornada laboral de las personas sujetas al registro de asistencia, y los derechos que en esta materia tienen los funcionarios y prestadores de servicios en calidad de honorarios.
- g) Gestionar y atender las solicitudes internas del Servicio en materias gestión del personal.
- h) Asesorar al/la Encargado/a de la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas y a los Encargados/as Administrativos/as de las Direcciones Regionales en materias propias de su competencia.
- i) Registrar en la hoja de vida de cada funcionario/a las anotaciones de mérito y de deméritos, que sean solicitadas por sus jefaturas directas, y entregarlas a la Junta calificadora en cada proceso de evaluación de desempeño, para su correspondiente ponderación.
- j) Todas aquellas otras funciones inherentes a la Subunidad de Personal y las demás que determine el/la Director/a Nacional o su jefatura directa.

2. Subunidad de Remuneraciones.

Subunidad encargada de administrar y gestionar todos los aspectos relacionados con la compensación y beneficios de los empleados de una organización. Esto incluye la gestión de salarios, bonificaciones, prestaciones, incentivos y otros elementos de la remuneración de los funcionarios/as. También se encargan de garantizar el cumplimiento de las leyes laborales y de llevar a cabo análisis salariales.

Funciones:

- a) Controlar y realizar los descuentos, cuando corresponda, por incumplimiento de la jornada laboral, así como otros descuentos que deban efectuarse al personal del Servicio, cuando correspondiere, de acuerdo a la normativa vigente.
- b) Controlar el cumplimiento del presupuesto de dotación y de la glosa de honorarios, en coordinación con la Unidad de Finanzas.
- c) Elaborar, tramitar y verificar el correcto pago de las remuneraciones del personal del Servicio, tanto de la dotación como del personal contratado a honorarios.
- d) Mantener actualizadas las tablas de rentas y asignaciones de los registros de remuneraciones para el personal de dotación del Servicio.
- e) Realizar la operación renta de los trabajadores dependientes.
- f) Entregar el documento denominado "Liquidación de Rentas", como documento físico o por vía electrónica, al personal de dotación del Servicio.
- g) Elaborar el Programa de Caja mensual correspondiente al Gasto en Personal del Servicio, y todos los informes solicitados relacionados a gastos en personal, tales como glosas ministeriales y provisiones.
- h) Coordinar la elaboración de los certificados para declaraciones de renta y trámites relacionados de los/as funcionarios/as del Servicio.
- i) Asesorar al/la Encargado/a de la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas y a los Encargados/as Administrativos/as de las Direcciones Regionales en materias propias de su competencia.
- j) Todas aquellas otras funciones inherentes a la Subunidad de Personal y Remuneraciones y las demás que determine el/la Director/a Nacional o su jefatura directa.

3. Subunidad de Calidad de Vida, Bienestar y Desarrollo Organizacional.

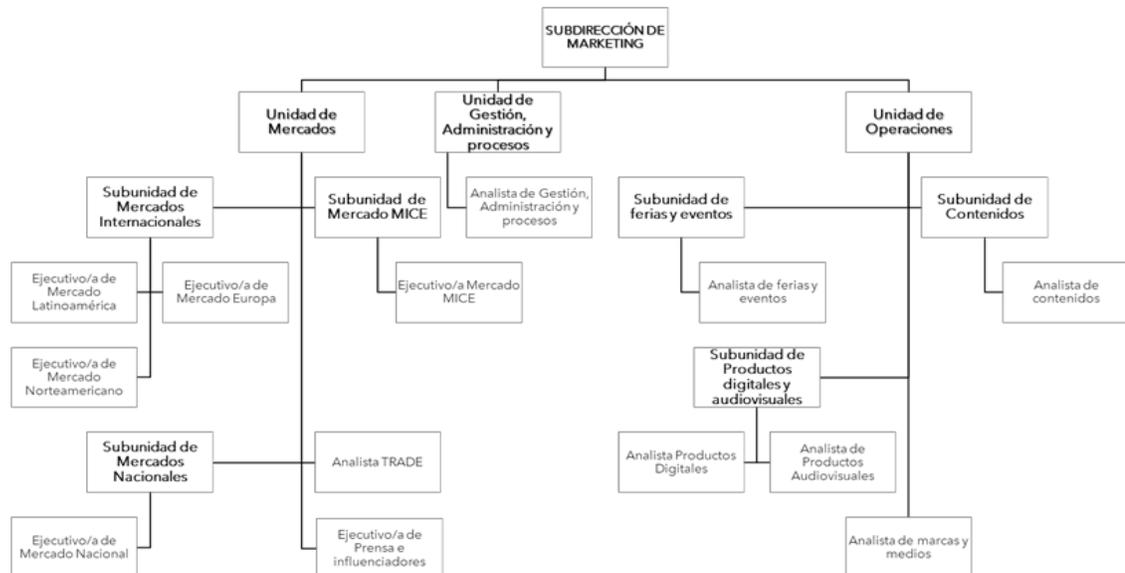
Subunidad encargada de mejorar la satisfacción y el bienestar de los/as funcionarios/as en SERNATUR, generando instancia que promueven un entorno de trabajo saludable y conciliador con la vida familiar, además de trabajar en la adaptabilidad a los cambios internos y externos, enfocándonos en el crecimiento y desarrollo profesional, estableciendo metas, objetivos, y facilitando la capacitación, formación, y desarrollo de habilidades.

Funciones:

- a) Planificar y evaluar la Implementación de las políticas y programas que incentiven la creación de un estado de satisfacción laboral positivo que aporte al clima laboral, ayudando a optimizar las relaciones interpersonales y espacios laborales saludables.
- b) Gestionar el derecho de sala cunas y el beneficio de jardines infantiles de la persona del Servicio que tengan derecho a ella, así como otros beneficios que se contemplen en la legislación vigente.
- c) Administrar las acciones relacionadas con el Programa Anual de Higiene y Seguridad, Mejoramiento de Ambientes de Trabajo y efectuar las coordinaciones pertinentes con el Comité Paritario con el fin de velar por la gestión de mejoramiento de los entornos y ambientes de trabajo del Servicio.
- d) Controlar el cumplimiento del gasto de la glosa de capacitación y perfeccionamiento indicado en el presupuesto vigente del Servicio, de acuerdo con lo sancionado por el Comité Bipartito de Capacitación y en coordinación con la Unidad de Finanzas.
- e) Actuar como contraparte en el desarrollo de los contratos de prestación de servicios que estén relacionados con el programa Anual de Higiene y Seguridad, Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, como también velar por la adecuada provisión de estos.
- f) Gestionar y realizar seguimiento de todos los actos que se hayan ejecutado en el marco de cumplimiento de la Ley N°16.774, sobre Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- g) Cumplir con las normas impartidas desde el Servicio Civil, en los lineamientos que se encuentren dentro del área de desarrollo organizacional (capacitación, inducción, prácticas, entre otros)
- h) Gestionar y supervisar cartera de convenios vigentes, como también generar nuevas alianzas que permitan otorgar al personal del Servicio beneficios y servicios sociales complementarios.
- i) Responsable del Bienestar del Servicio, y las actividades que tengan que ver con el Consejo Administrativo de Bienestar como la ejecución presupuestaria y los resultados alcanzados a través de los diversos beneficios y servicios otorgados.
- j) Gestión y administración del seguro de salud complementario.
- k) Planificar y evaluar planes y programas orientados a mejorar la comunicación organizacional e interpersonal, con el objeto de contribuir al mejoramiento del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.
- l) Administrar los procesos de reclutamiento y selección de personal para el Servicio, de acuerdo con las políticas internas y respetando las normas relativas a la carrera funcionaria.
- m) Administrar los procesos de prácticas profesionales de la Dirección Nacional y apoyar en esta materia a las Direcciones Regionales.

- n) Mantener actualizados los perfiles de cargo del Servicio.
- o) Gestionar el Sistema de Gestión de Desempeño, en cumplimiento con la normativa vigente, como también incentivar a la mejora de este instrumento.
- p) Elaborar y evaluar el Programa Anual de Capacitación, en coordinación con el Comité Bipartito de capacitación, conforme a los lineamientos generales entregados por la Dirección Nacional, la detección de necesidades de capacitación y los requerimientos de las distintas unidades.
- q) Coordinar, al interior de la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas, la elaboración de información que permita dar respuesta a los requerimientos de mandantes externos e internos del Servicio.
- r) Validar, en coordinación con la Subunidad de Presupuesto de la Unidad de Finanzas, el control del gasto en capacitación indicado en el presupuesto vigente del Servicio.
- s) Asesorar al/la Encargado/a de la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas y a los Encargados/as Administrativos/as de las Direcciones Regionales en materias propias de su competencia.
- t) Toda aquellas demás funciones y tareas inherentes al área de sus competencias o que le encomiende el/la Director/a Nacional o su jefatura directa.

XI. SUBDIRECCIÓN DE MARKETING.



La Subdirección de Marketing es el área a través de la cual el Servicio Nacional de Turismo lleva a cabo toda acción promocional para el posicionamiento de la oferta turística tanto en el mercado nacional como en mercados internacionales, incluyendo el posicionamiento del turismo MICE (Meetings, Incentivos, Convenciones, Eventos y Congresos).

Funciones:

- a) Contribuir a la difusión tanto en territorio nacional como en el extranjero, de los atractivos, atributos

y valores turísticos del país.

- b) Coordinar la elaboración del Plan de Marketing para la promoción turística nacional e internacional que determina los objetivos, estrategia y acciones a desarrollar para promocionar a Chile como destino turístico.
- c) Comunicar y coordinar la estrategia y acciones promocionales para la promoción de Chile como destino turístico con los distintos sectores e instituciones que intervienen directa o indirectamente en la promoción turística, tanto a nivel nacional como internacional.
- d) Ejecutar las líneas estratégicas y acciones del Plan de Marketing que sean de responsabilidad de la Subdirección en concordancia con el presupuesto disponible
- e) Velar por la veracidad de la información promocional que se divulgue a nivel nacional e internacional de los atributos, valores turísticos del país, tanto por el sector privado como del sector público, en la forma que determine la normativa vigente.
- f) Analizar la estructura, características y funcionamiento de los mercados de interés turístico, a fin de orientar las políticas y estrategias de promoción.
- g) Estimular el desarrollo del Turismo MICE (Meetings, Incentivos, Convenciones, Eventos y Congresos) y demás eventos que fueren de interés turístico.
- h) Velar y procurar el asesoramiento continuo en materia de Promoción a las Direcciones Regionales de Turismo.
- i) Velar por la correcta y efectiva utilización de los recursos disponibles para promoción aprobados para el Servicio por la ley de presupuesto de cada año.
- j) Velar por la correcta aplicación de la normativa vigente que rige el funcionamiento del servicio en las materias relacionadas a la Subdirección.
- k) Velar por la correcta medición y control de las acciones de promoción y de aquellas propias del servicio relacionadas a la Subdirección.
- l) Colaborar con la Subdirección de Desarrollo en el levantamiento de información relativa a los destinos y experiencias turística de Chile a promocionar tanto en el mercado nacional como internacional.
- m) Todas aquellas demás funciones y tareas inherentes al área de su competencia o que le encomiende el/la Director/a Nacional.

La Subdirección de Marketing está dirigida por un/a alto/a directivo/a público, del segundo nivel jerárquico título VI de la ley N° 19.882, denominado Subdirector/a de Marketing, y para cumplir sus funciones tendrá a cargo tres Unidades: Unidad de Mercados; Unidad de Operaciones; y Unidad de Gestión, Administración y Procesos.

A. UNIDAD DE MERCADOS

Es la Unidad responsable de velar por la promoción y posicionamiento internacional de Chile como destino turístico, generando estrategias de promoción flexibles según mercado y así, articulando con organizaciones nacionales e internacionales, contribuir al fortalecimiento de las alianzas estratégicas para ampliar el alcance de las acciones de promoción dirigidas al canal comercial y al público final en los mercados priorizados.

Funciones:

- a) Liderar la ejecución del plan de marketing internacional (en los mercados priorizados) y de Turismo MICE (Meetings, incentives, conventions and exhibitions), así como del plan de marketing nacional.
- b) Definir las acciones de promoción turística; tales como: ferias, eventos, capacitaciones, viajes de familiarización, viajes de prensa y otras; dirigidas al canal comercial de los mercados priorizados en el Plan de marketing internacional con el objeto de posicionar a Chile como destino turístico.
- c) Definir las acciones orientadas a desarrollar el Turismo MICE (Meetings, Incentivos, Convenciones, Eventos y Congresos) tales como: levantamiento y evaluación de potenciales congresos internacionales a realizarse en Chile, ferias, eventos, capacitaciones, viajes de familiarización, programas de fidelización, viajes de prensa, entre otros.
- d) Presentar la marca e imagen del destino turístico Chile al canal de comercialización y medios de comunicación del mercado respectivo.
- e) Promocionar destinos consolidados y emergentes acordes al mercado respectivo, con la finalidad de mostrar a Chile como un destino a visitar durante todo el año.
- f) Coordinar en conjunto con las agencias de representación cuando corresponda, las acciones dirigidas al canal comercial, así como las acciones de comunicación y prensa en los mercados prioritarios.
- g) Investigación y búsqueda constante sobre nuevas oportunidades que potencien la promoción turística Chile. (inteligencia de mercado).
- h) Liderar y velar por el posicionamiento de la marca de promoción internacional y nacional con el fin de generar conocimiento sobre Chile como destino turístico y motivar la decisión de viaje.
- i) Entregar las directrices estratégicas a la Unidad de Operaciones para la correcta implementación de las acciones destinadas la cadena de comercialización, segmento MICE y público final, tales como: campañas, ferias, eventos, entre otros.
- j) Ofrecer vocerías a medios de comunicación cuando se requiera.
- k) Supervisar y controlar la ejecución del presupuesto a su cargo garantizando la efectiva y eficiente utilización de los recursos disponibles para promoción aprobados para el Servicio por la ley de presupuesto de cada año.
- l) Supervisar la correcta aplicación de la normativa vigente que rige el funcionamiento del servicio en las materias relacionadas a Unidad de mercados.
- m) Supervisar los indicadores de medición y control relacionadas a la Unidad de mercados.
- n) Las demás tareas que le encargue el/la Director/a Nacional o el/la Subdirector/a de Marketing o su Jefatura Directa.

Esta unidad, para cumplir con sus funciones cuenta con tres subunidades: Subunidad de Mercado Internacional; Subunidad de Mercado Nacional; Subunidad de Mercado Turismo MICE (Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions) y un/a analista trade con funciones de fidelización al Trade, y un/a(s) ejecutivo/a(s) de prensa e influenciadores.

1. Subunidad de Mercado Internacional.

Subunidad responsable de ejecutar y supervisar la estrategia de promoción turística de Chile en los

Mercados Internacionales orientado al canal de comercialización mediante la implementación de acciones de promoción que beneficien la oferta turística receptiva en su conjunto.

Funciones:

- a) Definir y coordinar acciones de promoción turística dirigidas al canal comercial internacional, con el objeto de posicionar a Chile como destino turístico, tales como: ferias, eventos, capacitaciones, viajes de familiarización, viajes de prensa, entre otros.
- b) Identificar, evaluar y ejecutar acciones que permitan reforzar la promoción Chile como destino turístico en los mercados prioritarios, tales como, campañas cooperadas, campañas de co-branding, alianzas estratégicas entre otras.
- c) Entregar lineamientos y dirigir el trabajo de las agencias de representación en aquellos mercados prioritarios para Chile, en temáticas tales como: generación de inteligencia de mercado, capacitación y fidelización del canal comercial, identificación oportunidades, gestión de prensa y comunicaciones, entre otros.
- d) Gestionar y coordinar con las direcciones regionales acciones promocionales que potencien el posicionamiento de los destinos nacionales y regionales en los mercados priorizados.
- e) Generar inteligencia de mercado que permita detectar oportunidades para la promoción de Chile como destino turístico en mercados internacionales.
- f) Definir los lineamientos estratégicos para el posicionamiento de la marca de promoción internacional con el fin de generar conciencia y motivar decisiones de viaje por turismo recreativo hacia Chile a través de oferta turística diferenciadora para cada uno de los mercados priorizados.
- g) Definir las ferias y eventos turísticos en que participará Chile como destino turístico, así como la oferta turística a presentar en cada una de dichas acciones.
- h) Administrar y ejecutar el presupuesto a su cargo garantizando la efectiva y eficiente utilización de los recursos disponibles para promoción aprobados para el Servicio por la ley de presupuesto de cada año.
- i) Reportar los indicadores de medición y control relacionadas a la subunidad.
- j) Las demás tareas que le encargue el/la Director/a Nacional o el/la Subdirector/a de Marketing o su Jefatura Directa.

2. Subunidad de Mercado Nacional.

Subunidad responsable de ejecutar y supervisar la estrategia de promoción turística de Chile en el mercado nacional orientado al canal de comercialización mediante la implementación de acciones de promoción que beneficien a la oferta turística nacional en su conjunto.

Funciones:

- a) Definir y coordinar acciones de promoción turística tales como: ferias, eventos, capacitaciones, viajes de familiarización, viajes de prensa, entre otros, dirigidas al canal comercial nacional, con el objeto de posicionar los destinos y la oferta turística de las 16 regiones.
- b) Identificar, evaluar y ejecutar acciones que permitan reforzar la promoción Chile como destino

turístico para los chilenos, tales como, campañas cooperadas, campañas de co-branding, alianzas estratégicas entre otras.

c) Gestionar y coordinar con las direcciones regionales acciones promocionales que potencien el posicionamiento de los destinos regionales dirigidas tanto al canal comercial como a público final.

d) Generar inteligencia de mercado que permita detectar oportunidades para la promoción de Chile como destino turístico para los chilenos.

e) Definir los lineamientos estratégicos para el posicionamiento de la marca de promoción nacional con el fin de generar conciencia y motivar decisiones de viaje por turismo interno recreativo a través de oferta turística diferenciadora para cada uno de los segmentos de mercado priorizados.

f) Definir las ferias y eventos turísticos en que participará Chile como destino turístico, así como la oferta turística a presentar en cada una de dichas acciones.

g) Administrar y ejecutar el presupuesto a su cargo garantizando la efectiva y eficiente utilización de los recursos disponibles para promoción aprobados para el Servicio por la ley de presupuesto de cada año.

h) Reportar los indicadores de medición y control relacionadas a la subunidad.

i) Las demás tareas que le encargue el/la Director/a Nacional o el/la Subdirector/a de Marketing o su Jefatura Directa.

3. Subunidad de Mercado Turismo MICE (Meetings, Incentives, Conventions And Exhibitions).

Subunidad responsable de ejecutar y supervisar la estrategia de promoción turística de Chile para el segmento MICE en los mercados internacionales priorizados para el segmento, su posicionamiento en el ámbito de las reuniones, área del turismo cuya importancia se sustenta principalmente en el perfil de este tipo de turista, quien tiene un mayor nivel de gasto y estadía promedio que el turista recreativo, además del impacto que éste produce mediante la reducción de la estacionalidad al ser una actividad que se desarrolla de manera constante durante todo el año.

Funciones:

a) Definir y coordinar acciones de promoción turística tales como: ferias, eventos, capacitaciones, visitas de inspección, postulaciones, viajes de familiarización, viajes de prensa, entre otros, dirigidas al segmento MICE Internacional, con el objeto de posicionar a Chile como destino de Reuniones, Congresos, viajes de incentivos internacionales.

b) Identificar, evaluar y ejecutar acciones que permitan reforzar la promoción Chile como destino MICE, tales como, programa embajadores, campañas de co-branding, alianzas estratégicas entre otras.

c) Generar inteligencia de mercado que permita detectar oportunidades para la promoción de Chile como destino de Reuniones, Congresos, viajes de incentivos internacionales.

d) Definir los lineamientos estratégicos para el posicionamiento de la marca de promoción MICE con el fin de generar conciencia y motivar la elección de Chile como país sede, a través de oferta turística diferenciadora para el segmento.

e) Gestionar y coordinar con las direcciones regionales y los Convention Bureaus acciones promocionales que potencien el posicionamiento de Chile como destino de reuniones, congresos, viajes de incentivo y

corporativos.

f) Definir las ferias y eventos turísticos en que participará Chile como destino de Reuniones, Congresos, viajes de incentivos internacionales, así como la oferta turística a presentar en cada una de dichas acciones.

g) Administrar y ejecutar el presupuesto a su cargo garantizando la efectiva y eficiente utilización de los recursos disponibles para promoción aprobados para el Servicio por la ley de presupuesto de cada año.

h) Reportar los indicadores de medición y control relacionadas a la subunidad.

i) Las demás tareas que le encargue el/la Director/a Nacional o el/la Subdirector/a de Marketing o su Jefatura Directa.

4. Analista Trade

Responsable de gestionar el relacionamiento con la industria turística nacional e internacional mediante el desarrollo de actividades permanentes orientadas a apoyar la promoción de la oferta turística de Chile en el canal comercial.

Funciones:

a) Elaborar y administrar la base de datos de operadores emisivos en los mercados internacionales y receptivos en el mercado nacional.

b) Prospeccionar y fidelizar a la cadena comercial internacional y nacional mediante la realización de acciones de relacionamiento.

c) Comunicar las acciones de promoción que se realizan tanto en los mercados internacionales como en el mercado nacional.

d) Proponer, desarrollar y gestionar el plan de capacitación sobre el destino Chile dirigido a la cadena comercial, prestadores de servicios turísticos y otros, las que podrán ser online, offline o mixta.

e) Proponer, desarrollar y gestionar el plan de capacitación "Market ready" para la industria nacional que participa en acciones promocionales organizadas por SERNATUR.

f) Gestionar en conjunto con las agencias de representación cuando corresponda la entrega de información, orientación y respuesta a solicitudes u otros que se levanten en los mercados internacionales.

g) Levantar en conjunto con las agencias de representación cuando corresponda, el perfil de los operadores que comercializan Chile como destino turístico.

h) Levantar información relevante de apoyo a las subunidades de Mercado Internacional, MICE y Nacional respecto a los destinos, experiencias, servicios u otros requeridos en los mercados o con potencial de comercialización.

i) Reportar los indicadores de medición y control relacionados a sus funciones.

j) Apoyar a las subunidades de Mercado Internacional, Nacional y MICE en la gestión de viajes de familiarización.

k) Las demás tareas que le encargue el/la Director/a Nacional o el/la Subdirector/a de Marketing o su Jefatura Directa.

5. Ejecutivo de Prensa e influenciadores

Responsables del trabajo de promoción con prensa nacional/internacional e influenciadores nacionales/internacionales, incluyendo gestión y viajes de prensa con el objeto de generar cobertura mediática respecto a nuestros destinos, sus atractivos y las experiencias que se pueden vivir en Chile, así como de los servicios relacionados.

Funciones:

- a) Desarrollar e implementar estrategias de comunicación según los objetivos planteados en el plan de marketing nacional, internacional o MICE y en concordancia con los pilares de gobierno.
- b) Planificar en conjunto con la subunidad de mercado internacional, viajes de prensa e influenciadores, provenientes de los mercados prioritarios definidos en el plan de marketing internacional con el objetivo de generar contenido original y atractivo en forma de publicaciones en redes sociales, blogs, videos u otros formatos, que refuercen los mensajes clave de nuestras marcas.
- c) Planificar en conjunto con la subunidad de mercado nacional, viajes de prensa e influenciadores, nacionales con el objetivo de generar contenido original y atractivo en forma de publicaciones en redes sociales, blogs, videos u otros formatos, que refuercen los mensajes clave de nuestra marca para el turismo interno.
- d) Levantar junto con los encargados de marketing regional, destinos, experiencias, servicios a priorizar en sus respectivas regiones, para los viajes de prensa tanto nacionales como internacionales, en concordancia con los destinos/experiencias priorizadas en los planes de marketing respectivos.
- e) Coordinar, supervisar, acompañar cuando sea necesario y elaborar los informes de los viajes de prensa e influenciadores nacionales e internacionales (itinerarios, presupuestos, actividades, servicios, documentos de viaje, entre otros).
- f) Prospeccionar y fidelizar, periodistas, medios de comunicación, y otros actores clave en el sector mediante acciones de relacionamiento y gestión permanente tanto en Chile como en los mercados internacionales.
- g) Comunicar a medios de prensa off – on line mensajes claves, acciones realizadas, noticias de la industria entre otros, a fin de generar interés en los medios de comunicación.
- h) Levantar información en medios nacionales e internacionales sobre Chile para distribución al canal comercial, instituciones y otros.
- i) Administrar y ejecutar el presupuesto destinado a viajes de prensa e influenciadores, garantizando la efectiva y eficiente utilización de los recursos disponibles para promoción aprobados para el Servicio por la ley de presupuestos de cada año.
- j) Reportar los indicadores de medición y control relacionadas a su función.
- k) Colaborar estrechamente con otras unidades de SERNATUR, de manera de asegurar que los viajes de prensa e influenciadores se alinean con la visión general de las marcas y cumplan con los requisitos estratégicos, creativos y normativos.
- l) Desarrollar, mantener y ejecutar cuando se requiera, un plan de manejo de crisis en conjunto con la Unidad de Comunicaciones de SERNATUR que contribuya a proteger la imagen de las marcas de promoción turística e Chile.
- m) Las demás tareas que le encargue el/la Director/a Nacional o el/la Subdirector/a de Marketing o su Jefatura Directa.

B. UNIDAD DE OPERACIONES

Es la Unidad responsable de velar por la implementación de las acciones destinadas a la cadena de comercialización y a público final que se realizan tanto en Chile como en los mercados internacionales, así como, de planificar, desarrollar y generar mejoras continuas al ecosistema digital de promoción. Lo anterior con el objeto de garantizar una puesta en escena coherente, efectiva y diferenciadora de la(s) marca(s) de Chile como destino turístico.

Funciones

- a) Implementar, coordinar y supervisar la ejecución de las acciones de promoción, asegurando una puesta en escena innovadora, efectiva y eficaz con el presupuesto disponible y los lineamientos de marca; tales como campañas, ferias, capacitaciones, eventos (B2B), acciones a público final (BTL), plataformas digitales, entre otros.
- b) Velar por la correcta utilización de la identidad de nuestras marcas turísticas: Chileestuyo (nacional), ChileTravel (internacional), Meet in Chile (MICE), Trade News (industria), entre otras, asegurando que sea coherente en todos los canales de marketing.
- c) Coordinar externamente las acciones de marketing con los entes participantes de la industria, públicos y privados, para contribuir al apalancamiento de recursos y a maximizar las acciones de promoción nacional e internacional.
- d) Apoyar, asesorar y coordinar a los equipos de marketing de las Direcciones Regionales en asuntos relacionados con la planificación, coordinación y ejecución de las acciones de promoción.
- e) Velar por la correcta y efectiva utilización de los recursos disponibles para promoción aprobados para el Servicio por la ley de presupuestos de cada año.
- f) Velar por la correcta aplicación de la normativa vigente que rige el funcionamiento del servicio en las materias relacionadas a la Subdirección.
- g) Velar por la correcta medición y control de las acciones de promoción y de aquellas propias del Servicio relacionadas a la Subdirección de Marketing.
- h) Establecer y mantener un sistema de mejoramiento continuo de la puesta en escena de las acciones de promoción tales como ferias, eventos, campañas, productos digitales entre otros de manera de garantizar el posicionamiento de marca, mejorar la productividad, optimizar los flujos de trabajo y el uso eficiente y efectivo de la inversión.
- i) Administrar y ejecutar el presupuesto destinado a la unidad y sus subunidades, garantizando la efectiva y eficiente utilización de los recursos disponibles para promoción aprobados para el Servicio por la ley de presupuesto de cada año.
- j) Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer el/la Director/a Nacional y/o el Subdirector/a de Marketing y/o la Jefatura Directa.

Esta Unidad, para cumplir con sus funciones cuenta con tres Subunidades: Subunidad de Ferias y Eventos; Subunidad de Contenidos; y Subunidad de Productos digitales y audiovisuales; además de analistas responsables de marca y medios.

1. Subunidad de Ferias y Eventos

Subunidad responsable de diseñar, producir y ejecutar y coordinar las ferias y eventos a través de las cuales se promociona Chile como destino turístico tanto a nivel nacional como internacional.

Funciones:

- a) Prospeccionar y proponer soluciones de habilitación y montaje innovadoras, efectivas, eficaces y creativas que permitan una mejora continua en la puesta en escena de Chile como destino turístico y reflejen correctamente la identidad de las marcas.
- b) Supervisar y liderar la correcta ejecución e implementación de la participación en ferias y eventos turísticos descritos en el calendario de ferias y eventos de SERNATUR para promocionar nuestros destinos y experiencias turísticas, tanto a nivel nacional como internacional.
- c) Asegurar y proponer la selección de ubicaciones y/o venues de las ferias y eventos de acuerdo con los objetivos y el presupuesto disponible para cada acción.
- d) Ser contraparte técnica de los proveedores seleccionados para el diseño, habilitación y montaje de los espacios de exhibición de manera de garantizar que estos cumplan con los requerimientos técnicos y logísticos definidos (montaje, desmontaje, gráfica, equipos, material, técnica, entre otros).
- e) Ser Contraparte técnica de los proveedores seleccionados para el diseño creativo, producción y logística de los eventos de manera de garantizar que estos cumplan con los requerimientos solicitados.
- f) Coordinar directamente con la industria turística Nacional e Internacional la participación en ferias y eventos acordados en el calendario anual de ferias y eventos.
- g) Coordinar con la subunidad de productos digitales y audiovisuales y contenidos, las herramientas de marketing directo, campañas, RRSS, plataformas digitales, entre otros, de apoyo a la convocatoria, ejecución de los eventos y ferias e interacción con el público asistente.
- h) Asistir a las ferias y eventos, cuando se requiera, para asegurar la correcta participación de las delegaciones chilenas presentes, asegurando que estén capacitados y equipados para representar eficazmente a nuestros destinos, experiencias y productos turísticos.
- i) Administrar y ejecutar el presupuesto a su cargo garantizando la efectiva y eficiente utilización de los recursos disponibles para promoción aprobados para el Servicio por la ley de presupuestos de cada año.
- j) Reportar los indicadores de medición y control relacionadas a la subunidad.
- k) Las demás tareas que le encargue el/la Director/a Nacional o el/la Subdirector/a de Marketing o su Jefatura Directa.

2. Subunidad de Contenidos

Subunidad responsable del levantamiento, creación y publicación de contenido en los distintos formatos requeridos, que aporten estratégicamente al posicionamiento y promoción turística de Chile y sus destinos/experiencias en los mercados internacionales definidos como prioritarios y en el mercado nacional tanto a la cadena de comercialización como a público final.

Funciones:

- a) Desarrollar una estrategia de contenidos coherente y efectiva que se alinee con los objetivos descritos en el plan de marketing nacional, internacional y MICE.
- b) Crear, planificar y distribuir contenido turístico en nuestros medios digitales, redes sociales, campañas, ferias y eventos, entre otros, para comunicarse con las distintas audiencias y contribuir a generar “conciencia y compromiso” con las marcas de promoción turística nacional.
- c) Potenciar la presencia de nuestras marcas; Chileestuyo (nacional), ChileTravel (internacional), Meet in Chile (MICE), Trade News (industria), en las distintas plataformas de difusión tales como sitios web, redes sociales y cualquier medio online u offline con el objeto de impactar en nuestras audiencias objetivo a través de acciones tales como optimización de motores de búsqueda (SEO), entre otros.
- d) Realizar seguimiento y análisis de métricas claves para evaluar la eficacia del contenido en función de los objetivos establecidos y presupuesto asignado, realizando ajustes y optimizaciones basados en los resultados obtenidos.
- e) Coordinar y validar en conjunto con las Direcciones Regionales de SERNATUR los contenidos a trabajar, priorizados para cada región, en nuestras plataformas digitales y redes sociales y así como en medios offline, tanto para mercado interno como para los mercados internacionales.
- f) Colaborar con otras unidades de SERNATUR, en la generación de contenidos promocionales y velar por la alineación de estos con la estrategia general de las marcas en términos creativos, de relato y normativos.
- g) Coordinar el trabajo colaborativo con instituciones tales como ProChile, Marca Chile, entre otras, de manera de garantizar una comunicación alineada con la marca país.
- h) Ser Contraparte técnica de los proveedores seleccionados para la generación de contenidos, de manera de garantizar estos cumplan con los requerimientos solicitados.
- i) Administrar y ejecutar el presupuesto a su cargo garantizando la efectiva y eficiente utilización de los recursos disponibles para promoción aprobados para el Servicio por la ley de presupuesto de cada año.
- j) Reportar los indicadores de medición y control relacionadas a la subunidad.
- k) Las demás tareas que le encargue el/la Director/a Nacional o el/la Subdirector/a de Marketing o su Jefatura Directa.

3. Subunidad de Productos Digitales y Audiovisuales

Subunidad responsable de la planificación, desarrollo, implementación, administración y actualización continua del ecosistema digital, así como del contenido fotográfico y audiovisual para los distintos canales de promoción y difusión de las marcas: Chileestuyo (nacional), ChileTravel (internacional), Meet in Chile (MICE), Trade News (industria), y proyectos institucionales (SERNATUR.cl) con el objeto de apoyar la difusión de Chile como destino turístico al canal comercial y a público final.

Funciones:

- a) Desarrollar, implementar y operativizar una estrategia digital coherente y efectiva para las marcas turísticas de SERNATUR de acuerdo con los objetivos descritos en el plan de marketing nacional e

- internacional y MICE, y las necesidades, tanto de la Subdirección de Marketing como de SERNATUR.
- b) Trabajar en estrecha colaboración con otras unidades para garantizar la integración de la estrategia digital con la estrategia general de marketing y comunicación de SERNATUR.
 - c) Entregar asesoría técnica y lineamientos, a otras Subdirecciones de SERNATUR, en la evaluación de soluciones digitales y las etapas de desarrollo asociadas a esos proyectos, para asegurar que se cumplan los requerimientos y estándares de calidad establecidos.
 - d) Monitorear y analizar la arquitectura de la Información de los sitios web de promoción nacional e internacional proponiendo e implementando mejoras continuas a las distintas plataformas.
 - e) Ser contraparte técnica y coordinar a las agencias y proveedores externos que presten servicios de: desarrollo de plataformas o medios digitales; optimización de sitios webs, diseño y desarrollo de experiencias interactivas, contenido multimedia, diseño gráfico, entre otros.
 - f) Elaborar, directa o indirectamente, material promocional digital y/o físico tales como; publicidad editorial, folletos, cartillas, libros, mapas, afiches, gigantografías para ferias & Eventos, entre otros.
 - g) Planificar, desarrollar y administrar el banco audiovisual y fotográfico de SERNATUR de acuerdo con los lineamientos estratégicos definidos en el plan de Marketing, Nacional, Internacional y MICE, en relación con los destinos, experiencias, productos y servicios a promocionar en los mercados objetivo.
 - h) Analizar las últimas tendencias en tecnología de medios y publicidad digital para aprovechar nuevas oportunidades y herramientas que puedan mejorar la efectividad de las plataformas online y que sean de interés para la industria.
 - i) Realizar el seguimiento del rendimiento de los productos digitales y audiovisuales mediante métricas clave con el objeto de realizar ajustes y mejoras continuas.
 - j) Administrar y ejecutar el presupuesto a su cargo garantizando la efectiva y eficiente utilización de los recursos disponibles para promoción aprobados para el Servicio por la ley de presupuesto de cada año.
 - k) Reportar los indicadores de medición y control relacionadas a la subunidad.
 - l) Las demás tareas que le encargue el/la Director/a Nacional o el/la Subdirector/a de Marketing o su Jefatura Directa.

4. Analista de Marca y Medios.

Responsables de planificar, diseñar, desarrollar, implementar y monitorear las campañas de branding dirigidas al público final en el mercado nacional e internacional de acuerdo los lineamientos estratégicos definidos por la Unidad de Mercados.

Funciones:

- a) Proponer la estrategia de medios integral y personalizada que identifique los canales de comunicación más efectivos para llegar al público objetivo, teniendo en cuenta el presupuesto disponible, los objetivos de marketing y los segmentos de mercado definidos, tanto a nivel nacional como internacional.
- b) Diseñar y liderar las campañas de marketing online y offline para promocionar los destinos y experiencias turísticas de Chile, tanto para el mercado nacional como internacional.
- c) Definir y gestionar el plan de medios para los mercados receptivos nacional e internacional y MICE, con el objeto de garantizar una inversión en medios eficiente y efectiva.
- d) Evaluar la negociación y adquisición de espacios publicitarios por parte de la agencia de medios, los

que pueden incluir diversas plataformas y medios, como televisión, radio, prensa, publicidad exterior, medios digitales y otros canales pertinentes, para maximizar el alcance y la efectividad de las campañas.

- e) Realizar un seguimiento continuo y análisis detallados de las métricas de campañas para evaluar su rendimiento y realizar ajustes en tiempo real según sea necesario, con el fin de garantizar la efectividad y el éxito de la estrategia de medios definida.
- f) Disponibilizar el análisis cuantitativos y cualitativos de las métricas y resultados de las campañas a las distintas unidades de la Subdirección de Marketing que sirvan de apoyo para la definición estratégica de promoción en los distintos mercados objetivo.
- g) Trabajar en estrecha colaboración con otras unidades tanto de la Subdirección de Marketing como de SERNATUR en general, para garantizar la coherencia y la integración de la estrategia de medios con la estrategia general de marketing y comunicación de las marcas.
- h) Analizar las últimas tendencias en tecnología de medios y publicidad digital para aprovechar nuevas oportunidades y herramientas que puedan mejorar la efectividad de las campañas de medios.
- i) Definir en conjunto con la subunidad de contenidos, el racional, mensaje y las piezas creativas que serán utilizadas en las diferentes campañas comunicacionales, de manera de garantizar el cumplimiento de los objetivos de SERNATUR y con lo definido en el plan de marketing nacional o internacional.
- j) Apoyar a las demás áreas y unidades de SERNATUR y Direcciones Regionales, en materias de su competencia.
- k) Administrar el presupuesto destinado a campañas de branding.
- l) Ser contraparte técnica de proveedores/instituciones que participan en las diferentes etapas de construcción de las campañas promocionales.
- m) Reportar los indicadores de medición y control relacionadas a la ejecución de campañas.
- n) Las demás tareas que le encargue el/la Director/a Nacional o el/la Subdirector/a de Marketing o su Jefatura Directa.

C. UNIDAD DE GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y PROCESOS.

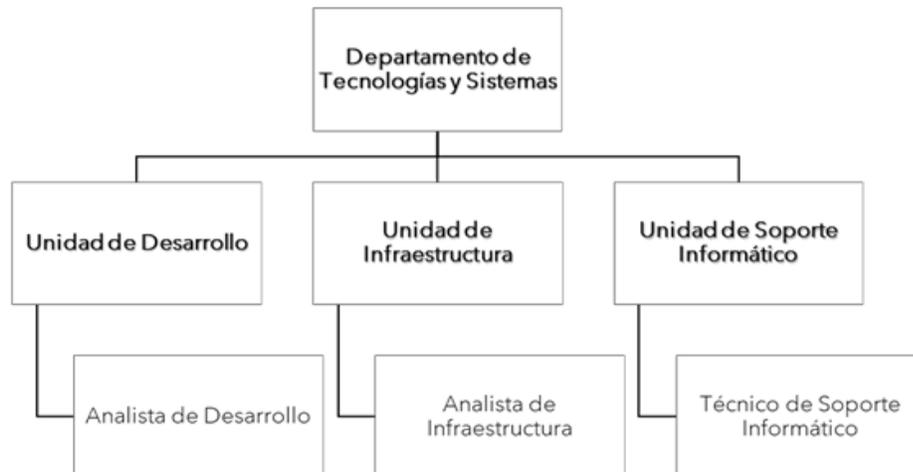
Unidad responsable de llevar los procesos administrativos de la Subdirección de Marketing, desde el inicio de los procesos de compra según su modalidad hasta su cierre, procesos de pago, proyección y control de la ejecución presupuestaria. Además, elabora y distribuye toda la información de Control de Gestión de la Subdirección de Marketing, entregando información requerida de la Subdirección ante, por ejemplo: Auditorías internas, Control de Gestión, DIPRES, Contraloría General de la República, etc. y además es responsable de la gestión de patrocinios otorgados por el Servicio Nacional de Turismo.

Funciones:

- a) Supervisión de los procesos administrativos de responsabilidad de la Subdirección de Marketing manera que se ajusten a lo establecido por ley y normas que rigen el actuar de SERNATUR.
- b) Elaboración, obtención y/o revisión, según corresponda, de la documentación necesaria para la correcta ejecución de los procesos administrativos de la Subdirección de Marketing, tales como compras, rendiciones, facturación, documentación de convenios, contratación del personal.

- c) Elaboración y/o revisión de informes, según formatos relacionados a indicadores, ya sean de gestión, procesos o resultados.
- d) Control y generación de reportes asociados a la ejecución presupuestaria de la Subdirección de Marketing.
- e) Diseño y rediseño de los procesos administrativos de manera de conseguir una mejora continua en ellos en términos de eficacia y eficiencia.
- f) Entregar información sobre la ejecución de las acciones de la Subdirección de Marketing.
- g) Responsable de otorgar los Patrocinios de SERNATUR, lo que implica recoger, analizar y aprobar las solicitudes de Patrocinios a nivel nacional, derivando a regiones los casos específicos, como también la redacción de resoluciones e informes para aprobación de Patrocinios y generación de informes mensuales sobre patrocinios entregados para Transparencia Activa.
- h) Las demás tareas que le encargue el/la Director/a Nacional o el/la Subdirector/a de Marketing o su Jefatura Directa.

XII. DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS.



El Departamento de Tecnologías y Sistemas es el encargado de administrar, gestionar, proveer y coordinar la infraestructura informática, herramientas y soluciones tecnológicas, proyectos tecnológicos de desarrollo, así como también, otorgar soporte a nivel institucional en las diferentes áreas de su competencia, resguardando la seguridad de la información mediante la planificación, ejecución y evaluación continua que permita satisfacer las necesidades institucionales.

Funciones:

- a) Formular, y ejecutar las políticas y estrategias institucionales en el soporte de Tecnologías de la Información.

- b) Garantizar el funcionamiento óptimo de los sistemas y herramientas tecnológicas en cada fase: desarrollo, implementación y funcionamiento de los sistemas.
- c) Definir, documentar y velar por el cumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información.
- d) Liderar el proceso de transformación tecnológica en la organización hacia la digitalización y el gobierno electrónico.
- e) Estudiar y asesorar a las unidades en el desarrollo de nuevas aplicaciones, a través de un apoyo constante de análisis en los procesos y servicios hacia la comunidad.
- f) Elaborar planes de renovación de hardware y software, que respondan efectivamente a las necesidades de la institución.
- g) Disponer procedimientos para supervisar las plataformas y servicios que son parte integral de la operación de la institución en forma segura, estable y de continuidad de servicio.
- h) Monitorear el soporte y acompañamiento que proporcionan las áreas que están bajo su responsabilidad, con el fin de detectar fallas, puntos de mejora o inconformidades en todos los niveles de la organización y áreas geográficas.
- i) Evaluar las tendencias en tecnologías de información y comunicaciones, con la finalidad de asesorar a la Dirección Nacional en cuanto a la propuesta de inversiones y mejoras de la plataforma tecnológica.
- j) Responsable de formular y/o asesorar a otras Unidades, cuando corresponda, los proyectos de Tecnologías de la Información, para su aprobación en las plataformas definidas (Evaltich, otras) y definir su presupuesto.

El Departamento de Tecnologías y Sistemas está dirigido por un/a directivo/a, afecto al artículo 8° del Estatuto Administrativo, denominado Jefe/a del Departamento de Tecnologías y Sistemas, y para cumplir sus funciones contará con tres Unidades: Unidad de Desarrollo, Unidad de Infraestructura y Unidad de Soporte.

1. UNIDAD DE DESARROLLO

Unidad responsable de crear, mantener y mejorar sistemas y aplicaciones para satisfacer las necesidades del Servicio. Sus tareas incluyen el diseño, programación, pruebas y despliegue de aplicaciones informáticas, así como la implementación de soluciones tecnológicas para la mejora de procesos. Participa como contraparte en la gestión de proyectos de desarrollo de software donde se debe interactuar con otras Unidades o Departamentos del Servicio para garantizar que las soluciones tecnológicas cumplan con los requisitos y objetivos del Servicio.

Funciones:

- a) Liderar y dirigir el equipo de la Subunidad de Desarrollo.
- b) Gestionar proyectos de desarrollo tecnológico:
 - Asesorar y actuar como contraparte respecto del desarrollo de nuevos sistemas y mantención de sistemas existentes.
 - Identificar y asesorar en materia de proyectos y desarrollos tecnológicos que den respuesta a los requerimientos de las diferentes áreas de SERNATUR.

- Analizar, formular, planificar y ejecutar soluciones informáticas, respecto de proyectos de desarrollo institucionales.
- Realizar procesos de acompañamiento durante todas las etapas de ejecución de los proyectos implementados con los diferentes actores involucrados.
- c) Desarrollo informático:
 - Desarrollar y evaluar la implementación de soluciones tecnológicas y/o diseño de páginas web.
 - Identificar necesidades de mejora en los sistemas informáticos existentes y/o en desarrollo.
- d) Realizar procesos de acompañamiento durante todas las etapas de los proyectos implementados con los diferentes actores involucrados.
- e) Actuar como contraparte en proyectos institucionales que involucren desarrollo de sistemas.
- f) Supervisar e implementar proyectos de desarrollo que se lleven a cabo en el Departamento de Tecnologías y Sistemas.
- g) Analizar, formular, planificar y ejecutar soluciones informáticas en el ámbito de su competencia, respecto de proyectos de desarrollo institucionales.
- h) Todas aquellas demás funciones y tareas inherentes al área de su competencia o que le encomiende el/la Director/a Nacional o su Jefatura Directa.

2. UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA

Unidad responsable de administrar y mantener la infraestructura física y tecnológica del Servicio. Sus tareas incluyen la gestión de servidores, almacenamiento de datos, redes, hardware, software de sistemas, y garantizar la disponibilidad, seguridad y eficiencia de los recursos tecnológicos. Además, es la encargada de planificar, implementar y mantener proyectos de infraestructura tecnológica para satisfacer las necesidades del Servicio.

Funciones:

- a) Proveer los recursos y soluciones informáticas a las diferentes unidades y procesos del Servicio, con herramientas tecnológicas, que permitan procedimientos más fluidos y que aseguren un servicio de alta calidad y amplia cobertura, de modo de satisfacer las necesidades de información tanto internas como de la ciudadanía.
- b) Mantener servidores y respaldo de la información en el cual se contienen y se alojan todos los sistemas y sitios webs del Servicio.
- c) Velar por la integridad de la información almacenada en equipamiento informático de la institución, además de elaborar y ejecutar los planes de contingencia necesarios en caso de pérdida de dicha información, resguardando la información, manteniendo la confidencialidad y la disponibilidad de ésta.
- d) Apoyar Informáticamente las actividades de la Dirección Nacional, Direcciones Regionales, Oficinas Locales, Subdirecciones, Departamentos y otras Unidades de la Institución.
- e) Mantener la seguridad de los sistemas y redes frente a las nuevas amenazas que se pueden presentar desde Internet o la red local.
- f) Brindar soporte a los proyectos y entregar respuesta a requerimientos de clientes internos y externos.
- g) Actuar como contraparte técnica para la elaboración de nuevos proyectos tecnológicos para la mejora

de los procesos institucionales.

h) Asesorar y proponer los lineamientos de la política en materia de seguridad de la información e implementarlos dentro de su ámbito de acción.

i) Todas aquellas demás funciones y tareas inherentes al área de su competencia o que le encomiende el/la Director/a Nacional o su Jefatura Directa.

3. UNIDAD DE SOPORTE INFORMÁTICO

Unidad encargada de proporcionar asistencia técnica y solucionar problemas relacionados con el uso de equipos, software, sistemas informáticos y telefonía en el Servicio. Sus principales tareas incluyen resolver incidencias, brindar asesoría a usuarios, realizar mantenimiento preventivo y correctivo, gestionar actualizaciones y contribuir a mantener la infraestructura tecnológica operativa y segura.

Funciones:

a) Brindar soporte a los usuarios internos del Servicio a nivel nacional en temas de uso de equipos, soporte y mantención de impresoras, equipos de telefonía IP, correo electrónico, mantención de computadores, administración contratos de computadores informáticos e inventario computacional.

b) Brindar soporte y entregar respuesta a requerimientos de clientes internos y externos, a través de la administración de la mesa de ayuda.

c) Monitorear los equipos y servicios de comunicaciones LAN y WAN.

d) Realizar seguimiento a contratos de mantenimiento preventivo y correctivo y garantías a equipos de comunicaciones.

e) Actualizar los Sistema Operativo de Usuarios y aplicaciones con licencia para SERNATUR.

f) Administrar el Servidor de Correo Electrónico Institucional y recursos de los usuarios.

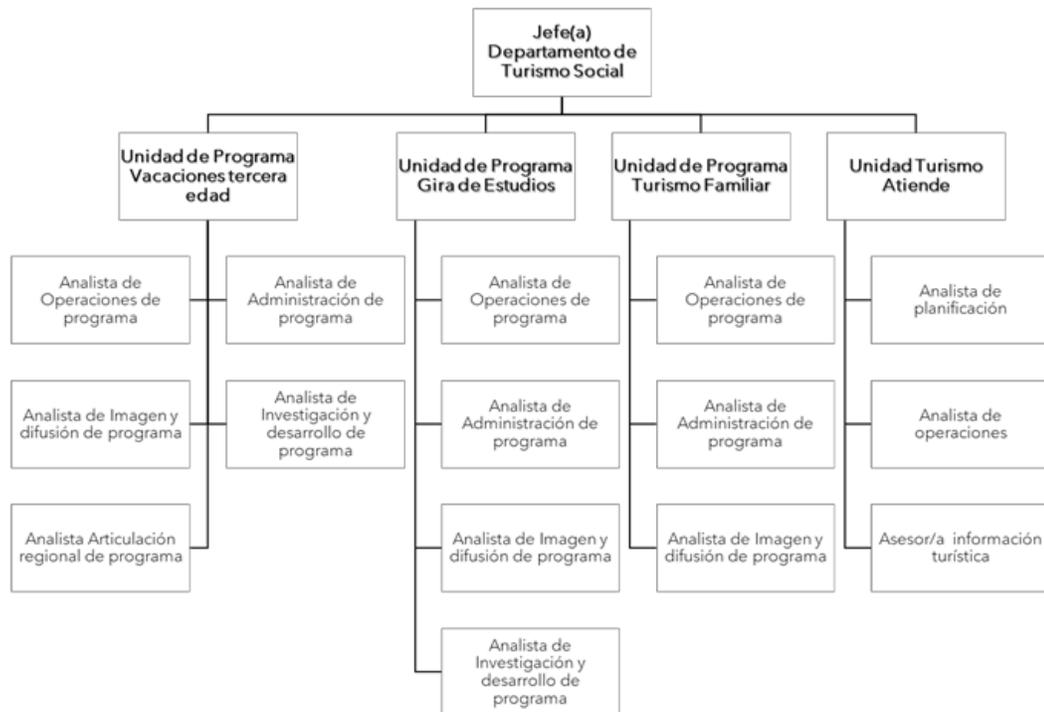
g) Planificar la Ampliación y mantenimiento de la red de cableado estructurado.

h) Creación de cuentas de usuarios para el dominio SERNATUR, firma.gob.cl, servicio mail, servicio de impresión y diversos sistemas internos del Servicio.

i) Controlar el acceso a carpeta compartida o almacenamiento.

j) Todas aquellas demás funciones y tareas inherentes al área de su competencia o que le encomiende el/la Director/a Nacional o su Jefatura Directa.

XIII. DEPARTAMENTO DE TURISMO SOCIAL.



Este Departamento es el que diseña, implementa y ejecuta Programas de Turismo dirigidos a distintos segmentos de la población, que fomenten el desarrollo del turismo interno y la oferta turística, promoviendo el aumento de la ocupabilidad de los servicios turísticos, el quiebre de la estacionalidad, especialmente en períodos de baja demanda, que contribuyan a crear empleos, fomenten la inversión de las empresas especialmente las de menor tamaño, tales como Programa Vacaciones Tercera Edad, Gira de Estudio y Turismo Familiar, y otros que determine el Servicio.

Adicionalmente a los programas antes señalados, tendrá a su cargo la Unidad de Turismo Atiende, plataforma de contacto oficial de SERNATUR que a través del servicio y omnicanalidad, que acompaña y acerca a empresarios, turistas nacionales y extranjeros, prestadores de servicios y clientes en general, satisfaciendo las necesidades de conocimientos, mediante la modernización en la atención, incorporando tecnología para llegar al cliente con la información correcta en el instante apropiado a través de la atención presencial y no presencial.

Funciones:

- a) Realizar la gestión interna macro y/o coordinación nacional de los Programas de Turismo Social que se encuentren en ejecución, para que se lleven a efecto en los plazos y forma establecidos.
- b) Velar porque los profesionales y técnicos que ejecutan las tareas en cada Unidad sea en todo

momento, el adecuado para responder oportunamente a cada requerimiento que se presente durante la ejecución de los Programas, para lo cual, podrá coordinar y acordar con los profesionales de las diferentes Unidades sus tareas, funciones y también sus aspectos administrativos como el uso de los feriados legales y permisos, para luego autorizarlos.

- c) Evaluar la gestión y el desempeño de los profesionales y técnicos de las Unidades.
- d) Evaluar la ejecución de los Programas, una vez terminada cada temporada e informarlo al/a la Director/a Nacional.
- e) Diseñar y aplicar modelos de control y supervisión para la correcta ejecución de los Programas, estén o no en desarrollo.
- f) Hacer las veces de Contraparte Técnica de las licitaciones referidas a Programas que se estén ejecutando, cuando ello esté expresamente señalado en las bases de licitación, y siempre que la Contraparte Técnica no se encuentre designada por algún acto administrativo.
- g) Planificar la gestión del Departamento y de las Unidades que lo componen, velando por el cumplimiento de las metas e indicadores asociados a los Programas.
- h) Potenciar la coordinación con diferentes instituciones públicas y privadas para la adecuada articulación y desarrollo de un trabajo intersectorial en el marco de los Programas de Turismo social.
- i) Promover y asegurar la articulación de las Unidades dependientes con las Direcciones Regionales de Turismo u otras entidades relacionadas de y con SERNATUR.
- j) Diseñar modelos y proyectos para la implementación de nuevos Programas de Turismo social.
- k) Supervisar la ejecución de las acciones tendientes a atender solicitudes, consultas y reclamos que ingresen por diferentes plataformas de atención no presencial de los diferentes clientes que atiende el Servicio.
- l) Supervisar las acciones del equipo de Turismo Atiende para brindar una atención correcta y oportuna, presentando los productos y servicios que brinda SERNATUR.
- m) Velar por la mejora continua de la Unidad Turismo Atiende.
- n) Desempeñar las demás funciones y tareas que la Dirección Nacional le encomiende en forma específica en el área de su competencia.

El Departamento de Turismo Social está dirigido por un/a directivo/a, afecto al artículo 8° del Estatuto Administrativo, denominado Jefe/a del Departamento de Turismo Social, y para cumplir sus funciones contará con cuatro Unidades: Unidad Programa Vacaciones Tercera Edad; Unidad Programa Gira de Estudio; Unidad Programa Turismo Familiar; y Unidad Turismo Atiende.

A. UNIDAD DE PROGRAMA VACACIONES TERCERA EDAD.

Unidad que se preocupa de diseñar, desarrollar, implementar, ejecutar, monitorear y controlar el Programa Vacaciones Tercera Edad, dirigido a distintos segmentos de la población, preferentemente adulto mayor, con el fin de potenciar el quiebre de la estacionalidad turística, contribuir a disminuir la subutilización de infraestructura y equipamiento turístico, fomentando el desarrollo del turismo interno, apoyando a la oferta turística nacional, estimulando la demanda dentro del país, contribuyendo al desarrollo de la industria turística local de los destinos participantes y dando acceso a los segmentos de la población que se determinen, a los beneficios que la actividad turística proporciona, de acuerdo a los

lineamientos y políticas institucionales y/o que determine la autoridad.

Funciones:

- a) Coordinar, diseñar, monitorear y supervisar el Programa velando por el estricto cumplimiento de los objetivos de éste.
- b) Proponer, si lo estima necesario, aplicar modelos de control y supervisión para la correcta ejecución del Programa al Jefe/a de Departamento de Turismo Social, especialmente cuando las oportunidades de mejora se detecta durante la ejecución del Programa.
- c) Realizar la coordinación nacional en la ejecución del Programa Vacaciones Tercera Edad.
- d) Supervisar las labores asociadas al Programa en las Direcciones Regionales y como éste se ejecuta en éstas.
- e) Aprobar los productos entregados por la adjudicataria, ejecutar la rendición del programa y autorizar los pagos asociados a éstos.
- f) Ser la Contraparte Técnica de la/las licitaciones referidas al Programa Nacional, cuando ello esté expresamente señalado en las bases de licitación y la Dirección Nacional lo determine.
- g) Autorizar adecuaciones relativas a los planes de trabajo de las empresas adjudicatarias y modificaciones de contratos.
- h) Resolver situaciones emergentes y no consideradas.
- i) Controlar la ejecución presupuestaria de los recursos asignados al Programa Vacaciones Tercera Edad.
- j) Determinar la aplicación de incumplimientos de contratos de acuerdo con lo estipulado en las bases de licitación aprobadas por acto administrativo.
- k) Llevar a cabo la coordinación con diferentes instituciones públicas y privadas para la adecuada implementación y ejecución del Programa.
- l) Ejecutar la capacitación de empresas y TTOO para que participen en el Programa Vacaciones Tercera Edad.
- m) Ejecutar el monitoreo y seguimiento de los destinos de los participantes.
- n) Entregar orientación de usuarios sobre el Programa Vacaciones Tercera Edad.
- o) Recopilar y gestionar las respuestas a los reclamos que pudieren existir.
- p) Diseñar y poner en marcha lanzamientos o hitos comunicacionales del Programa Vacaciones Tercera Edad que permitan darlo a conocer.
- q) Desempeñar las demás funciones y tareas que la Dirección Nacional, y/o el Jefe del Departamento de Turismo Social le encomiende en forma específica en el área de su competencia.

Esta Unidad estará a cargo de un/a funcionario/a denominado Encargado/a de Unidad Programa Vacaciones Tercera Edad, que será la Contraparte Técnica en todas aquellas materias o actos que digan relación con su Unidad, salvo aquellas que hayan sido entregadas al/ a la Jefe/a del Departamento de Turismo Social.

B. UNIDAD DE PROGRAMA GIRA ESTUDIO.

Unidad que se preocupa de diseñar, desarrollar, implementar, ejecutar, monitorear y controlar el

Programa Gira de Estudio. Que está dirigida a alumnos de enseñanza media de establecimientos educacionales que reciben subvención estatal (perteneciente a municipios, corporaciones municipales o cualquier otra institución que las suceda o reemplace, particulares subvencionados y de administración delegada). A través de desarrollo de estas giras de estudio, el programa tiene por objeto fomentar el desarrollo del turismo nacional y la oferta turística al interior del país, promoviendo el quiebre de la estacionalidad y contribuyendo al desarrollo de la industria, especialmente turística.

Funciones:

- a) Coordinar, diseñar, monitorear y supervisar el Programa Gira Estudio velando por el estricto cumplimiento de los objetivos de éste.
- b) Proponer, si lo estima necesario, aplicar modelos de control y supervisión para la correcta ejecución del Programa al/la Jefe/a de Departamento de Turismo Social especialmente cuando la falta de estos controles se detecta durante la ejecución del Programa.
- c) Realizar la coordinación nacional en la ejecución del Programa Gira Estudio.
- d) Supervisar las labores asociadas al Programa Gira Estudio en las Direcciones Regionales y como aquel se ejecuta en éstas.
- e) Aprobar los productos entregados por la adjudicataria, ejecutar la rendición del programa y autorizar los pagos asociados a éstos.
- f) Ser la Contraparte Técnica de la/las licitaciones referidas al Programa Nacional, cuando ello esté expresamente señalado en las bases de licitación y la Dirección Nacional lo determine.
- g) Autorizar adecuaciones relativas a los planes de trabajo de las empresas adjudicatarias y modificaciones de contratos.
- h) Resolver situaciones emergentes y no consideradas.
- i) Controlar la ejecución presupuestaria de los recursos asignados al Programa Gira Estudio.
- j) Determinar la aplicación de incumplimientos de contratos de acuerdo con lo estipulado en las bases de licitación aprobadas por acto administrativo.
- k) Llevar a cabo la coordinación con diferentes instituciones públicas y privadas para la adecuada implementación y ejecución del Programa Gira Estudio.
- l) Ejecutar la capacitación de empresas y TTOO para que participen en el Programa Gira Estudio.
- m) Ejecutar el monitoreo y seguimiento de los destinos de los participantes.
- n) Entregar orientación de usuarios sobre el Programa Gira de Estudio.
- o) Recopilar y gestionar las respuestas a los reclamos que pudieren existir.
- p) Diseñar y poner en marcha lanzamientos o hitos comunicacionales del Programa Gira Estudio que permitan darlo a conocer.
- q) Desempeñar las demás funciones y tareas que la Dirección Nacional y/o el Jefe/a de Departamento de Turismo Social le encomiende en forma específica en el área de su competencia.

Esta Unidad estará a cargo de un/a funcionario/a denominado Encargado/a de Unidad Programa Gira de Estudio, que será la Contraparte Técnica en todas aquellas materias o actos que digan relación con su Unidad, salvo aquellas que hayan sido entregadas al/a la Jefe/a del Departamento de Turismo Social.

C. UNIDAD DE PROGRAMA TURISMO FAMILIAR.

Unidad que se preocupa de diseñar, desarrollar, implementar, ejecutar, monitorear y controlar el Programa Turismo Familiar cuyo objetivo es fomentar el turismo social a través del subsidio de paquetes turísticos dirigidos especialmente a familias chilenas o extranjeras con residencia permanente en Chile, con énfasis en aquellas con jefatura de hogar femenina, con el fin de contribuir al crecimiento de la industria turística del país e incrementar la ocupabilidad de los servicios turísticos, permitiendo a su vez que las familias disfruten de los beneficios que la actividad turística proporciona.

Funciones:

- a) Coordinar, diseñar, monitorear y supervisar el Programa Turismo Familiar velando por el estricto cumplimiento de los objetivos de éste.
- b) Proponer, si lo estima necesario, aplicar modelos de control y supervisión para la correcta ejecución del Programa Turismo Familiar al/a la Jefe/a de Departamento de Turismo Social, especialmente cuando la falta de estos controles se detecta durante la ejecución del Programa Turismo Familiar.
- c) Realizar la coordinación nacional en la ejecución del Programa Turismo Familiar.
- d) Supervisar las labores asociadas al Programa Turismo Familiar en las Direcciones Regionales y como aquel se ejecuta en éstas.
- e) Supervisar la aprobación de productos, la ejecución de rendiciones y las autorizaciones de pago que realizan los encargados regionales del Programa Turismo Familiar.
- f) Ser la Contraparte Técnica de licitaciones nacionales, cuando ello esté expresamente señalado en las bases de licitación y la Dirección Nacional lo determine.
- g) Autorizar adecuaciones relativas a los planes de trabajo de los equipos regionales en su calidad de contrapartes técnicas, velando porque se cumplan las metas nacionales definidas.
- h) Resolver situaciones emergentes y no consideradas.
- i) Controlar la ejecución presupuestaria de los recursos asignados al Programa Turismo Familiar.
- j) Asistir a las Direcciones regionales cuando éstas deben aplicar incumplimientos de contratos de acuerdo a lo estipulado en las bases de licitación, coordinando con Fiscalía su revisión y aprobación legal.
- k) Llevar a cabo la coordinación con diferentes instituciones públicas y privadas para la adecuada implementación y ejecución del Programa Turismo Familiar.
- l) Ejecutar capacitaciones a empresas que tengan interés o participen en el Programa Turismo Familiar.
- m) Ejecutar el monitoreo y seguimiento de los destinos de los participantes.
- n) Entregar orientación de usuarios sobre el Programa Turismo Familiar.
- o) Recopilar y gestionar las respuestas a los reclamos que pudieren existir.
- p) Diseñar y poner en marcha lanzamientos o hitos comunicacionales del Programa Turismo Familiar que permitan darlo a conocer.
- q) Desempeñar las demás funciones y tareas que la Dirección Nacional y/o el Jefe/a del Departamento de Turismo Social le encomiende en forma específica en el área de su competencia.

Esta Unidad estará a cargo de un/a funcionario/a denominado Encargado/a de Unidad Turismo Familiar,

que será la Contraparte Técnica en todas aquellas materias o actos que digan relación con su Unidad, salvo aquellas que hayan sido entregadas al/a la Jefe/a del Departamento Turismo Social.

D. UNIDAD TURISMO ATIENDE.

Unidad encargada de asegurar la atención no presencial y presencial por medio de las oficinas de asesorías turísticas, cuyo objetivo principal es modernizar la atención, incorporando tecnología, identificando y llegando al cliente con la información correcta en el instante apropiado. Para ello debe comprender la experiencia desde la visión del cliente e identificar las oportunidades para innovar y generar un vínculo emocional agregando valor a través de la excelencia en el servicio, y proporcionando plataformas tecnológicas que la soporten. Esta Unidad tendrá como principal objetivo implementar y asegurar el cumplimiento del modelo de atención clientes.

Funciones:

- a) Disponibilizar múltiples canales de atención no presencial y presencial.
- b) Brindar una atención oportuna adecuada y de calidad a todos los clientes de turismo atiende por los diferentes canales.
- c) Mejora continua de la satisfacción en la atención y entrega de información al cliente a través de las diferentes plataformas de atención.
- d) Mantener una plataforma de tecnología de la información adecuado para brindar un servicio oportuno.
- e) Estandarizar prácticas de trabajo y unificar criterios.
- f) Construir, mejorar y consolidar los vínculos con los clientes internos y externos.
- g) Mejorar y estandarizar las competencias técnicas de los asesores.
- h) Definir la estrategia de atención cliente.
- i) Diseñar, supervisar y reportar las metas asociadas a la atención, monitoreando indicadores y resultados de gestión de los canales no presencial y presencial.
- j) Realizar presupuesto anual de demanda por canal y servicio.
- k) Monitorear la digitalización, actualización y disponibilización de contenidos en las distintas plataformas de atención.
- l) Alinear y acompañar a los coordinadores regionales para el cumplimiento de la planificación anual regional.
- m) Supervisar la correcta ejecución del modelo de atención a turistas en las oficinas a lo largo del país.
- n) Implementaciones de protocolos y homologación de servicio en los canales no presenciales y presencial.
- o) Desempeñar las demás funciones y tareas que la Dirección Nacional y/o el Jefe/a del Departamento de Turismo Social le encomiende en forma específica en el área de su competencia.

Funciones de los asesores turísticos regionales:

- a) Responder oportunamente y entregar un servicio impecable a través de las múltiples plataformas de atención en el canal presencial y no presencial, utilizando los protocolos definidos para cada canal.

- b) Asesorar a turistas y clientes respecto a la oferta de prestadores de servicios turísticos registrados en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR y de destinos turísticos apoyados en sus herramientas de trabajo.
 - c) Asegurar la validez de contenidos, Quick, FAQ, biblioteca virtual y retroalimentar.
 - d) Asegurar el cumplimiento del perfil multifuncional entregando asesorías en los canales presencial y no presencial.
 - e) Participar activa y responsablemente en las capacitaciones programadas centralizadamente.
 - f) Auto perfeccionamiento, referido a estar permanentemente actualizado(a) en materias de turismo o de país que puedan afectar la calidad de las respuestas.
 - g) Reportar incidencias de contenidos en información turística para su corrección o mejora.
 - h) Otras funciones administrativas y/o complementarias que demande o requiera el/la Director/a Nacional, el Jefe/a del Departamento de Turismo Social, y/o su Jefatura directa.
- Está Unidad será dirigida por el /la Encargado/a de la Unidad de Turismo Atiende, quien será la Contraparte en todas aquellas materias o actos que digan relación con su Unidad.

XIV. DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICAS



El Departamento de Estadísticas es el área a través de la cual, SERNATUR genera información cuantitativa relevante para el sector turístico nacional y sus distintos niveles territoriales, que dé cuenta de la realidad del comportamiento de la actividad y soporte económico, para acompañar la toma de decisiones del sector. De esta forma, se puede establecer que el principal objetivo del Departamento de Estadísticas es elaborar la estadística base y complementaria, tanto desde la oferta como la demanda turística, mediante levantamiento de información primaria, o la utilización de fuentes secundarias de información; y así construir el Sistema de Estadísticas de Turismo (SET), como el marco básico para coordinar e integrar la información estadística sobre el turismo, considerando información confiable y coherente, asegurando una comparabilidad y uniformidad, respaldada de metodologías que sigan lineamientos de organismos internacionales del área, adhiriéndose a la implementación de nuevas tecnologías de información con el fin de dar comienzo a procesos de transformación digital, acordes a los avances tecnológicos actuales, para facilitar la toma de decisiones, acercando la información al usuario de manera simple e intuitiva.

Funciones:

- a) Diseñar instrumentos y procedimientos para la recolección y tratamiento de datos con el fin de obtener información confiable y precisa de la actividad turística, asegurando de esta forma la calidad técnica de la información generada ya sea vía fuente primaria o secundaria, a nivel nacional y sus distintos niveles territoriales.
- b) Crear procedimientos estandarizados reproducibles que permitan apoyar la construcción del Sistema de Estadísticas de Turismo, en adelante SET.
- c) Realizar levantamiento de información primaria, ya sea de manera interna o externa, que sirva de insumo para la elaboración de estadísticas en el marco del SET.
- d) Analizar estadísticamente la información recopilada, tanto de fuentes primarias como secundarias, para brindar apoyo en la toma de decisiones.
- e) Mantener disponibles tanto la información base como las estadísticas generadas, en plataformas de consultas para clientes internos y externos.
- f) Actuar como contraparte técnica en estudios ad hoc en el marco del SET.
- g) Otorgar apoyo técnico a la Subsecretaría de Turismo, cuando ésta lo requiera.
- h) Otorgar apoyo técnico interno tanto a Subdirecciones, Departamentos y Unidades del nivel central y las Direcciones Regionales de Turismo.
- i) Participar en la coordinación de actividades con otros sectores, organismos e instituciones que participen directa o indirectamente, en la toma de decisiones del sector turístico.
- j) Establecer comunicación con especialistas de distintas disciplinas tanto dentro como fuera de SERNATUR, para contribuir en la planificación y desarrollo de proyectos que permitan obtener información de interés para la actividad turística.
- k) Establecer y gestionar los convenios y/o contratos con organismos públicos / privados, que permitan el desarrollo de las tareas antes especificadas.
- l) Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer o le pueda encomendar el/la Director/a Nacional.

El Departamento de Estadísticas está dirigido por un/a directivo/a, afecto al artículo 8° del Estatuto Administrativo, denominado Jefe/a del Departamento de Estadísticas y para cumplir sus funciones trabajará en tres líneas de acción: Procesamiento de Estadística Base; Investigación y Desarrollo; y Análisis Económico.

2° DÉJASE sin efecto a contar de la fecha de total tramitación del presente acto la Resolución Exenta N° 390, de 19 de julio de 2022, que estableció la anterior Organización y Estructura Interna del Servicio Nacional de Turismo, y todas sus modificaciones o rectificaciones posteriores, si las hubiere.

3° DÉJASE constancia que en concordancia con la nueva organización y estructura interna del Servicio quedan suprimidas las siguientes Unidades contempladas en la Resolución Exenta N° 390 de 19 de julio de 2022 y los cargos de sus respectivos encargados:

a) En la Subdirección de Desarrollo: Unidad de Sustentabilidad y la Unidad de Innovación y sus



encargados. Suprímase en esta misma Subdirección los cargos de Encargado Nacional de Inspección y Encargado Nacional de Registro que serán reemplazados por el/la Encargado de la Subunidad de Inspección y Registro, respectivamente.

b) En la Subdirección de Marketing: La antigua Unidad de Operaciones, que asume un nuevo rol y funciones; la Unidad de Mercados; la Unidad de Marcas Contenidos y Medios; y la Unidad de Producción Digital y sus respectivos encargados.

4º PUBLÍQUESE la presente Resolución en la intranet de SERNATUR, para su conocimiento y difusión.

ANÓTESE, REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

**BEATRIZ ROMÁN ALZÉRRECA
DIRECTORA NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**

BRA/MLM/AHC/CRP/HMT/pzu

Distribución:

- Dirección Nacional
- Fiscalía
- Subdirecciones
- Departamentos
- Unidad de Gabinete
- Unidad de Administración
- Unidad de Finanzas
- Unidad Gestión y Desarrollo de las Personas
- Unidad de Gestión Institucional
- Unidad Auditoría Interna
- Unidad Comunicaciones y RRPP
- Unidad de Coordinación de Regiones
- Direcciones Regionales
- Oficina de Partes



Documento firmado electrónicamente por:

BEATRIZ ANDREA ROMAN ALZERRECA

Fecha Firma: 28-11-2023

Código de verificación: 596553108930

Este documento incorpora una firma electrónica avanzada según lo indica la ley No19.799. Su validez puede ser consultada en el sitio https://sigedoc.sernatur.cl/web_verificador/ usando el código de verificación indicado, o a través del siguiente código QR:

