



**ESTABLECE NUEVA ORGANIZACIÓN INTERNA DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO, Y DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA N° 305, DE 18 DE AGOSTO DE 2016 Y SUS MODIFICACIONES POSTERIORES.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 0802,**

**SANTIAGO, 29 DIC 2017**

**VISTO:**

Lo dispuesto 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 artículo 18 del DL N° 1.224, de 1975, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, hoy Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Crea el Servicio Nacional de Turismo, modificado por el artículo 52, numeral 4) de la Ley N° 20.423, "Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo"; 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; la Resolución Exenta N° 186, de 2015, del Servicio Nacional de Turismo; en el Decreto Supremo N° 23, de 9 de febrero de 2017, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombra a la Directora Nacional de Turismo en calidad de titular; y en las Resoluciones N° 1600 de 2008, y N° 10 de 2017, ambas de la Contraloría General de la República, que Fija Normas sobre la Exención del Trámite de Toma de Razón; y

**CONSIDERANDO:**

1. Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 4 del DL. N° 1.224, de 1975, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, hoy Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que crea el Servicio Nacional de Turismo, la dirección superior y administración del Servicio Nacional de Turismo estará a cargo de su Director Nacional, quien será el jefe superior del Servicio.

2. Que, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 31, 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 corresponderá 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, artículo 18 del DL. N° 1.224, de 1975, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, hoy Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que "Crea el Servicio Nacional de Turismo", modificado por el artículo 52, numeral 4) de la Ley N° 20.423, "Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo", establece que el Director Nacional de Turismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 31 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, de acuerdo a los nuevos objetivos institucionales, se hace necesario adecuar la estructura actual del Servicio, de tal forma de hacerla



más eficiente, eficaz y oportuna en el cumplimiento de éstos nuevos desafíos, razón por la cual se hace procedente dictar el acto administrativo que establezca la nueva organización interna, las denominaciones y funciones que corresponderán a cada una de las unidades establecidas para el cumplimiento de las funciones del Servicio Nacional de Turismo, en atención a lo cual vengo en dictar la siguiente:

## **RESOLUCIÓN:**

**1º. ESTABLÉCESE Y APRUÉBASE** la organización interna del Servicio Nacional de Turismo y las denominaciones y funciones que correspondan a cada una de las unidades establecidas para el cumplimiento de las funciones del Servicio Nacional de Turismo, de la forma que se pasa a describir:

### **I. DIRECCIÓN NACIONAL**

La Dirección Nacional estará integrada por el/a **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 es el Jefe Superior del Servicio y la ejercerá conforme a las atribuciones contempladas en el DL. N° 1.224, de 1975, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que Crea el Servicio Nacional de Turismo; la Ley N° 20.423, "Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo" y en los respectivos cuerpos normativos aplicables al efecto.

Funciones:

1. 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.
2. Promover y gestionar alianzas o clusters público-privados, impulsando el turismo interno y receptivo.
3. 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.
4. Garantizar el acceso a la información con oportunidad y calidad, para contribuir a la orientación del consumo y al desarrollo de la industria.
5. 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 al país en su conjunto.
6. Impulsar los programas de turismo social para contribuir al desarrollo de la actividad turística e incrementar el acceso al turismo de la población.
7. 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.
8. Representar al Servicio, liderar la gestión interna, y velar por el correcto cumplimiento de los compromisos institucionales.
9. 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.
10. 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.
11. Proponer a la Subsecretaría de Turismo el plan de trabajo y el presupuesto anual de la institución.

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

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

- a) Subdirección de Desarrollo.
- b) Subdirección Administrativa.
- c) Subdirección de Marketing.
- d) Departamento de Estadísticas.
- e) Departamento de Gestión Institucional.
- f) Departamento de Gestión y Coordinación Regional.

## **1. GABINETE DEL/LA DIRECTOR/A**

El Gabinete es la unidad de apoyo directo del Director/a Nacional, que sirve como enlace y comunicación entre éste y los distintos niveles jerárquicos del Servicio, como también de los órganos del Estado. Estará a cargo de un Jefe/a de Gabinete, quien será el colaborador inmediato y directo del Director/a Nacional.

Funciones:

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

## **2. 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.

Funciones:

1. Asesorar a la Dirección Nacional en materias de comunicación y relaciones públicas.
2. Coordinar la comunicación interna, institucional, y promover mecanismos o herramientas que faciliten el flujo de información al interior de la institución.
3. Diseñar, monitorear y ejecutar el Plan de Comunicaciones y Relaciones Públicas del Servicio.
4. Difundir la imagen corporativa que contribuya a los objetivos institucionales.
5. Asesorar a las áreas de trabajo en la comunicación y difusión de sus productos.
6. Generar y mantener relación con los medios de comunicación social, constituyendo el principal nexo entre los medios de comunicación y la máxima autoridad institucional.
7. Mantener informado al cuerpo Directivo y a las funcionarias y funcionarios del Servicio, respecto de las noticias relacionadas al rubro y de las actividades promovidas por la institución.

8. Generar y establecer una estrategia de posicionamiento en redes sociales, mantención de sitio web y medios asociados.
9. Generar una agenda nacional de comunicaciones, en coordinación con todas las Direcciones Regionales del país.
10. Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer la Dirección Nacional.

### **3. UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA**

La unidad de Auditoría Interna 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.

Funciones:

1. Evaluar en forma permanente el sistema de control interno del Servicio y efectuar las recomendaciones para su mejoramiento.
2. Evaluar el grado de economía, eficiencia, eficacia y equidad con que se utilizan los recursos humanos, financieros y materiales del Servicio.
3. Promover la adopción de mecanismos de autocontrol en las unidades operativas de la organización.
4. Verificar la existencia de adecuados sistemas de información, su confiabilidad y oportunidad.
5. Elaborar y proponer a la Jefatura de Servicio, para su aprobación, el Plan Anual de auditoría de la Institución.
6. 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.
7. Efectuar el seguimiento de la implementación de las medidas preventivas y correctivas, emanadas de los informes de auditoría, aprobadas por la autoridad y acordadas con el auditado.
8. Participar en el Comité de Auditoría Ministerial a través del Encargado de la Unidad o su representante.
9. 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).
10. Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer la Dirección Nacional.

### **4. FISCALÍA**

La Fiscalía 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 directivo del segundo nivel jerárquico, denominado Fiscal, y tendrá las siguientes funciones específicas:

Funciones:

1. Asesorar jurídicamente a la Dirección Nacional y las demás áreas de trabajo del Servicio.

2. 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.
3. Visar los proyectos de las resoluciones exentas del trámite antes señalado y que sean sometidas a su conocimiento.
4. Informar a la Jefatura 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.
5. Emitir aclaraciones, instrucciones que procedan para la correcta aplicación de las leyes, reglamentos, decretos, resoluciones o instrucciones que se dicten.
6. Informar permanentemente a la Dirección Nacional, respecto de las leyes, decretos, resoluciones y dictámenes, que tengan relación con las funciones específicas del Servicio.
7. Estudiar y proponer 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.
8. Visar, previamente a su suscripción, los convenios que celebre el Servicio.
9. 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.
10. Asumir, previo requerimiento del/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.
11. Realizar el seguimiento de los procesos disciplinarios y judiciales a nivel nacional.
12. Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer o requerir la Dirección Nacional.

## **5. DIRECCIONES REGIONALES**

Las Direcciones Regionales de Turismo 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.

Las Direcciones Regionales estarán a cargo de un directivo del segundo nivel jerárquico, 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 serán:

1. Preparar, presentar y gestionar el plan de acción regional y programas de desarrollo turístico, mediante la postulación a financiamiento en conformidad con la Política Nacional de Turismo y en concordancia con las políticas nacionales y/o regionales de desarrollo.
2. Realizar la gestión basada en procesos integrados territorialmente, reconociendo las necesidades regionales, con el fin de alcanzar mayor eficiencia en las acciones desarrolladas.
3. Gestionar alianzas público-privadas para implementar la política de turismo en los distintos destinos de la región; orientando, coordinando e incentivando las actividades de los sectores público y privado hacia el cumplimiento de los planes, programas y proyectos turísticos. Asimismo, podrá 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.
4. 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.
5. 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.

6. 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.
7. 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.
8. Liderar administrativa y estratégicamente las direcciones regionales velando por el adecuado ambiente laboral de respeto y colaboración mutua.
9. Realizar todas las demás funciones y tareas que el/la Director/a Nacional le encomiende en el área de su competencia.

## **II. 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 y sustentabilidad en los prestadores de servicios turísticos, impulsando el emprendimiento y 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 estará dirigida por un directivo del segundo nivel jerárquico, denominado/a Subdirector/a de Desarrollo y contará con cuatro unidades a su cargo, que son las siguientes:

### **1. UNIDAD DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

La Unidad de Servicios Turísticos tiene como objetivo mejorar la competitividad de la oferta turística del país, a través de la formalización y el mejoramiento de los estándares de calidad y sustentabilidad de las empresas turísticas.

Para cumplir sus funciones cuenta con cuatro áreas: Registro, Inspección, Certificación y Apoyo Empresarial.

#### **a) Registro:**

Área a cargo de contar con una oferta de servicios turísticos ordenada, actualizada y transparente, de acuerdo a la normativa vigente, para fines estadísticos, el desarrollo de la promoción y difusión de la oferta.

Funciones:

1. Administrar el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos.
2. Llevar y mantener actualizados la inscripción de prestadores de servicios turísticos en el Registro del Servicio.
3. Apoyar los procesos de auto clasificación de prestadores de servicios turísticos.
4. Proponer la reclasificación de prestadores de servicios turísticos cuando corresponda.
5. Llevar y mantener actualizados los registros de servicios certificados.
6. 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.

#### **b) Inspección.**

Área a cargo de velar por el correcto cumplimiento de los prestadores de servicios turísticos registrados, a través de las inspecciones, en conformidad a lo establecido en la Ley N° 20.423, Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo, y el Decreto N° 222, de 2011, 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 de la normativa respectiva que la modifique o reemplace.

Funciones:

1. Verificar la veracidad de la información, relacionada con la calidad de sus servicios, clasificación y calificación y estándares de seguridad, divulgada por parte de los prestadores de servicios turísticos.
2. Supervisar la planificación de las visitas inspectivas de los inspectores regionales de acuerdo a lo establecido por la Ley, el Reglamento respectivo y las Resoluciones Exentas e instrucciones que se dicten en la materia.
3. Proponer los criterios de calificación de inspectores, así como los procedimientos de inspección, formularios, informes y registros que se establezcan sobre el particular.
4. Realizar la coordinación y orientación técnica de los inspectores del país.
5. 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.

### c) **Certificación.**

Área responsable de mejorar la competitividad empresarial del sector turístico, diferenciando a las empresas a través del reconocimiento de estándares de calidad y sustentabilidad.

Funciones:

1. Velar por el correcto funcionamiento del procedimiento de postulación, desarrollo y entrega de la Certificación de Calidad (Sello Q) y de la Distinción de Sustentabilidad (Sello S), ya sea por parte de los Organismos Certificadores u otro actor relevante para ambos sistemas.
2. Administrar los Sellos Q y S en relación a su otorgamiento, expiración, renovación, prohibición de uso y cancelación u otros que se puedan establecer en el futuro, en forma adicional o en reemplazo de los señalados.
3. Apoyar y orientar a prestadores de servicios turísticos interesados en obtener las certificaciones de calidad y distinción de sustentabilidad.
4. Fomentar la promoción y otros beneficios de aquellas empresas o prestadores con sello Q y S.
5. Coordinar con el Instituto Nacional de Normalización materias de acreditación y normalización de servicios.
6. Participar en el desarrollo de propuestas, elaboración y revisión de normas técnicas de Calidad Turística, que desarrolle el Instituto Nacional de Normalización (INN).
7. Coordinar y orientar técnicamente a los encargados regionales de calidad y de sustentabilidad.
8. 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.

**1.4 Apoyo Empresarial:** Área encargada de generar incentivos, beneficios y herramientas para los prestadores y empresarios formalizados y los que cuenten con la certificación de calidad y la distinción de sustentabilidad.

Funciones:

1. Promover que el sector turístico desarrolle sus operaciones considerando altos estándares de calidad y sustentabilidad.
2. Facilitar información relacionada a fondos de financiamiento y/o Instrumentos públicos que puedan beneficiar a los prestadores de servicios turísticos.
3. Apoyar la relación con otras entidades públicas y privadas que permitan validar y poner en valor el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos; así como también destacar

aquellos servicios turísticos que cuenten con una certificación de calidad o una distinción de turismo sustentable.

4. Proponer mejoras en relación a las regulaciones o normativas que afecten o beneficien a los prestadores de servicios turísticos registrados.
5. 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.

## **2. UNIDAD CAPITAL HUMANO TURÍSTICO**

La Unidad de Capital Humano Turístico tiene como objetivo 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:

1. Identificar las brechas de formación y capacitación.
2. Coordinar, articular y vincular a los agentes públicos y privados relacionados con la educación (sector académico, empleadores y profesionales/estudiantes del sector turismo).
3. Vincularse con actores públicos y privados en el ámbito nacional, regional y local.
4. Mejorar las competencias laborales de las personas que trabajan en el sector.
5. Levantar información y realizar estudios para el fortalecimiento de la materia.
6. Promover el conocimiento de las características y beneficios que genera el turismo en la vida de las personas y en las comunidades locales.
7. 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.

## **3. UNIDAD DE DESTINOS**

Tiene como propósito y función principal el desarrollo sustentable de los destinos turísticos del país con enfoque en la diversificación la oferta turística país, a través de la gestión de la inversión pública, de manera focalizada y articulada en el territorio, para la generación de condiciones habilitantes del turismo, incentivando la adopción de una gestión sustentable a través del fortalecimiento de capacidades de los gobiernos locales, gremios y comunidad y posicionado el interés turístico en las instancias de ordenamiento y planificación territorial y medio ambiental.

Funciones:

1. Coordinar y realizar seguimiento de la focalización de las inversiones en las regiones, para el desarrollo sustentable de los destinos turísticos del país.
2. Apoyar la formulación de planes, programas y proyectos, que permitan avanzar en el desafío de la diversificación de la oferta y los destinos turísticos de Chile.
3. Realizar un levantamiento de necesidades desde el nivel local-regional para lograr una planificación acorde a la realidad territorial en cada destino.
4. Crear redes estratégicas y generar agendas de trabajo conjuntas con actores públicos y/o privados a nivel nacional, regional y local.
5. Transferir metodologías y material técnico, que facilite la planificación, gestión y desarrollo sustentable de los destinos turísticos.
6. Desarrollar y apoyar iniciativas dinamizadores de los destinos turísticos.
7. Incentivar la diversificación de experiencias turísticas de acuerdo a la identidad del territorio y con enfoque hacia los mercados de alto gasto.
8. Participar activamente en la toma de decisiones y en la gestión de los Programas Estratégicos que apunten a la diversificación de los destinos turísticos.
9. Asesorar a los equipos regionales, a través de la entrega de metodologías y herramientas técnicas y acompañamiento en la gestión y desarrollo de iniciativas emblemáticas para el desarrollo de destinos.

10. Apoyar el desarrollo turístico de las Áreas Silvestres Protegidas de Estado, Iniciativas de Conservación Privadas y de las comunidades en sus áreas de influencia, para la diversificación de los destinos turísticos del país, la valorización económica de estas áreas, conservación de sus valores y bienestar local.
11. Apoyar y asesorar la gestión territorial y ambiental de la Dirección Nacional y Direcciones Regionales de Turismo en temáticas sectoriales.
12. Asesorar técnicamente y apoyar a la Subsecretaría de Turismo en los procedimientos para la declaración de Zonas de Interés Turístico (ZOIT), en el marco de la Ley N° 20.423, Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo y su Reglamento.
13. Actuar como contraparte técnica del Servicio ante el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA), Evaluación Ambiental Estratégica (EAE) y en la aplicación de sus Reglamentos en los ámbitos de los componentes de turismo y paisaje.
14. Apoyar la Gestión del Borde Costero a través de la participación en Comisión Nacional de Uso del Borde Costero coordinada por Subsecretaría de las Fuerzas Armadas.
15. Participar como Consejera/o en Consejo de Monumentos Nacionales.
16. Asesorar y apoyar la aplicación de instrumentos de planificación y gestión territorial en el ámbito del turismo (MINVU-MOP-Ministerio de Agricultura).
17. Fortalecer la gestión en turismo a través de la generación y procesamiento de información a través del uso de herramientas tecnológicas (SIG entre otros) e información geoespacial en temáticas sectoriales como atractivos y destinos turísticos, Zonas de Interés Turístico, Rutas y Circuitos turísticos etc.
18. Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer el/la Director/a Nacional y/o su jefatura directa.

#### **4. UNIDAD DE PRODUCTOS**

Tiene como propósito y función principal impulsar el desarrollo de productos turísticos innovadores con enfoque experiencial y considerando los elementos culturales e identitarios de los territorios, a través de la difusión y transferencia de conocimientos a la industria, del emprendimiento innovador, de la promoción de productos turísticos especializados, de la puesta en valor del patrimonio turístico y natural, y del impulso del trabajo colaborativo con los distintos actores de la industria.

Funciones:

1. Identificar y desarrollar productos turísticos especializados, para contar con una oferta turística país de alto valor y acorde a las tendencias de mercados de mayor gasto.
2. Elaborar contenidos y herramientas para el diseño de productos turísticos integrados y sustentables, con atributos como enfoque experiencial, innovación, autenticidad e identidad local.
3. Impulsar iniciativas de difusión y transferencia de capacidades a la industria, para facilitar el desarrollo de productos turísticos especializados.
4. Apoyar el emprendimiento y la innovación, para el desarrollo de nuevos productos turísticos que aporten a la diversificación de experiencias turísticas del país.
5. Apoyar y asesorar iniciativas de interpretación, habilitación y diseño de experiencias, a través de un programa de puesta en valor del patrimonio turístico (natural y cultural, material e inmaterial).
6. Desarrollar productos turísticos integrados, para la diversificación de la oferta turística del país con enfoque experiencial, a través de la habilitación con infraestructura y equipamiento turístico, articulando la oferta de servicios, generando y promocionando contenidos y relatos.
7. Impulsar el desarrollo de una oferta turística con identidad cultural, en especial la experiencia de turismo de pueblos originarios.
8. Participar activamente en la toma de decisiones y en la gestión de los Programas Estratégicos que apunten a la diversificación de la oferta turística con enfoque experiencial.

9. Identificar y generar vínculos con redes de conocimientos especializados, centros de investigación, desarrollo e innovación nacionales y extranjeros, para la transferencia y difusión de conocimientos a la industria y la incorporación de nuevas tecnologías.
10. Impulsar el trabajo asociativo, articulando espacios de trabajo colaborativos con organizaciones públicas y privadas y desarrollando agendas de trabajo conjuntas.
11. Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer el/la Director/a Nacional y/o su jefatura directa.

### **III 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, de personal y de tecnologías de la información. Le corresponde planear, organizar y administrar de manera eficiente y oportuna los recursos humanos, financieros, físicos, tecnológicos 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 será dirigida por un directivo de segundo nivel jerárquico, denominado/a Subdirector/a Administrativo, y contará con 3 unidades a su cargo.

Será función del/la Subdirector/a, por delegación del/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.

#### **1. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

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

Funciones:

1. Asesorar a la Dirección Nacional, a las Direcciones Regionales y a las Unidades de la Dirección Nacional, en materias de gestión administrativa y financiera.
2. Colaborar, con la Dirección Nacional, Direcciones Regionales y Unidades de la Dirección Nacional, en la formulación del proyecto de presupuesto anual del Servicio.
3. Distribuir, a las distintas dependencias del Servicio, los recursos financieros y materiales necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
4. Supervisar la ejecución presupuestaria, de las distintas dependencias del Servicio, a fin de asegurar su eficiente y correcto uso.
5. Supervisar el buen uso de los recursos públicos entregados a entidades receptoras de fondos públicos.
6. 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.
7. Coordinar las respuestas y la elaboración de informes para usuarios externos e internos del Servicio.
8. Coordinar y asegurar la gestión documental del Servicio, física y/o digital.
9. 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 respecto de los bienes muebles que se les haya asignado y de los inmuebles existentes en el respectivo territorio regional.
10. Llevar el control de bienes del Servicio.
11. Otras funciones inherentes a la Unidad de Administración y Finanzas que determine el/la Subdirector/a Administrativo y/o el/a Director/a Nacional.

La Unidad de Administración y Finanzas se organizará internamente en las siguientes subunidades:

#### **1. Subunidad de Compras**

Funciones:

1. Gestionar la provisión de bienes y servicios que requiere el Servicio Nacional de Turismo, de acuerdo a la normativa de compras y contrataciones públicas vigente, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
2. Supervisar el correcto funcionamiento de la gestión de compras, garantizando la transparencia y la correcta utilización de los recursos públicos.
3. Elaborar y proponer el Plan Anual de Compras, como también efectuar los ajustes necesarios a éste para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
4. Supervisar la ejecución de los contratos del Servicio y realizar ajustes durante su desarrollo, en caso que corresponda.
5. 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.
6. Administrar los módulos de presupuesto y compromisos del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE).
7. Responder en forma oportuna a los requerimientos, sugerencias, consultas y/o reclamos, relacionados con la gestión de compras y contrataciones, efectuados por usuarios internos, usuarios externos, proveedores del Estado y ciudadano/as, entre otros.
8. Asesorar al/la Encargado/a de la Unidad de Administración y Finanzas y a los/as Encargados/as Administrativos/as de las Direcciones Regionales en materias propias de su competencia.
9. Otras funciones inherentes a la Subunidad de Compras y las demás que determine el/la Director/a Nacional o su jefatura directa.

## **2. Subunidad de Presupuesto**

Funciones:

1. 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.
2. Distribuir el presupuesto de la institución a sus diferentes centros de costos, sobre las bases de las directrices del/la Director/a Nacional y a los objetivos institucionales.
3. Controlar la ejecución del presupuesto en cada centro de costo, mediante el análisis de los saldos y la desviación de actividades planificadas.
4. Controlar la ejecución de los convenios suscritos bajo el esquema de Administración de Fondos.
5. Proponer y aplicar las modificaciones del presupuesto, a los distintos centros de costos, que permitan asegurar su oportuna y correcta ejecución.
6. Administrar los módulos presupuestos y compromisos del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE).
7. Elaborar el Programa de Caja, a fin de requerir los recursos financieros a la DIPRES.
8. 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.
9. Asesorar al/la Encargado/a de la Unidad Administración y Finanzas y a los/as Encargados/as Administrativos/as de las Direcciones Regionales en materias propias de su competencia.
10. Otras funciones inherentes a la Subunidad de Presupuesto y las demás que determine el/la Director/a Nacional o su jefatura directa.

## **3. Subunidad de Contabilidad**

Funciones:

1. 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.
2. Efectuar los Análisis de Cuentas, especialmente las conciliaciones bancarias de las cuentas corrientes de la Dirección Nacional. A demás debe supervisar las conciliaciones bancarias de las cuentas corrientes de las Direcciones Regionales.
3. 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.
4. Coordinar y ejecutar la apertura y cierre contable de la Institución.
5. Administrar el módulo contable del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE).
6. Elaborar los informes, en materias de su competencia, que sean requeridos por organismos fiscalizadores y usuarios internos.
7. Asesorar al/la Encargado/a de la Unidad de Administración y Finanzas y a los/as Encargados/as Administrativos/as de las Direcciones Regionales en materias propias de su competencia.
8. Otras funciones inherentes a la Subunidad de Contabilidad y las demás que determine el/la Director/a Nacional o su jefatura directa.

#### **4. Subunidad de Tesorería**

Funciones:

1. 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.
2. Realizar el pago a proveedores y/o terceros según las obligaciones contraídas entre las partes.
3. Resguardar las boletas de garantía y/o pólizas de seguro, tanto de oferta como fiel cumplimiento de contrato.
4. 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.
5. Administrar el módulo de tesorería del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE).
6. Elaborar los informes, en materias de su competencia, que sean requeridos por organismos fiscalizadores y usuarios internos.
7. Asesorar al/la Encargado/a de la Unidad de Administración y Finanzas y a los/as Encargados/as Administrativos/as de las Direcciones Regionales en materias propias de su competencia.
8. Otras funciones inherentes a la Subunidad de Tesorería y las demás que determine el/la Director/a Nacional o su jefatura directa.

#### **5. Subunidad de Control Financiero**

Funciones:

1. 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.
2. 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.
3. Supervisar y controlar desde la perspectiva del control financiero, el diseño, ejecución y evaluación de la cartera de proyectos regionales (FNDR, FIC y otros)
4. 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)

5. Elaborar los informes, en materias de su competencia, que sean requeridos por organismos fiscalizadores y usuarios internos.
6. Responder en forma oportuna a las consultas efectuadas, en materia de su competencia, por usuarios externos e internos.
7. Asesorar al/la Encargado/a de la Unidad de Administración y Finanzas y a los/as Encargados/as Administrativos/as de las Direcciones Regionales en materias propias de su competencia.
8. Otras funciones inherentes a la Subunidad de Control Financiero y las demás que determine el/la Director/a Nacional o su jefatura directa.

## **6. Subunidad de Servicios Generales**

Funciones:

1. Velar por el correcto funcionamiento de los servicios básicos, como son suministro de electricidad, agua potable, servicio de aseo y vigilancia, entre otros, al interior de las dependencias de la Dirección Nacional.
2. Actuar como contraparte en los contratos de prestación de servicios de aseo, vigilancia y los demás relacionados con su unidad.
3. Gestionar y controlar la entrega de materiales de oficina a las distintas dependencias de la Dirección Nacional.
4. Atender las necesidades de transporte y distribución de la correspondencia, externa e interna, de la Dirección Nacional.
5. Elaborar los informes, en materias de su competencia, que sean requeridos por organismos fiscalizadores y usuarios internos.
6. Responder en forma oportuna a las consultas efectuadas, en materia de su competencia, por usuarios externos e internos.
7. Asesorar al/la Encargado/a de la Unidad de Administración y Finanzas y Directores/as Regionales en materias propias de su competencia.
8. Otras funciones inherentes a la Subunidad de Servicios Generales y las demás que determine el/la Director/a Nacional o su jefatura directa.

## **7. Oficina de Partes**

Funciones:

1. Recibir, clasificar, ordenar y enumerar la correspondencia recibida y despachada en el Servicio Nacional de Turismo.
2. Mantener un registro actualizado de la documentación oficial recibida y despachada en el Servicio.
3. Mantener un archivo y registro correlativo de Resoluciones, Oficios y demás documentos oficiales del Servicio, como también disponer de ésta en forma impresa y/o digital.
4. Elaborar los informes, en materias de su competencia, que sean requeridos por organismos fiscalizadores y usuarios internos.
5. Responder en forma oportuna a las consultas efectuadas, en materia de su competencia, por usuarios externos e internos.
6. Asesorar al/la Encargado/a de la Unidad de Administración y Finanzas y a los/as Encargados/as Administrativos/as de las Direcciones Regionales en materias propias de su competencia.
7. Otras funciones inherentes a la Oficina de Partes y las demás que determine el/la Director/a Nacional o su jefatura directa.

## **2. 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, destinada a la promoción del óptimo desempeño y la satisfacción laboral, asesorando estratégicamente a las autoridades en materias propias de su función.

Funciones.

1. Evaluar, proponer e implementar políticas, para la gestión de las personas y desarrollo de las personas, acorde con las necesidades del Servicio.
2. 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.
3. Formular y evaluar planes y programas para satisfacer necesidades del personal, asociadas al mejoramiento del entorno laboral.
4. Coordinar con las Subdirecciones, Direcciones Regionales y demás Departamentos y Unidades del Servicio, en todos los ámbitos de su competencia.
5. 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.
6. Difundir a todo el personal las políticas, normas e instrucciones impartidas en las distintas materias de su competencia.
7. Coordinar la elaboración de respuestas, en base a la información levantada, para usuarios externos e internos del Servicio.
8. Todas aquellas otras funciones, inherentes a la Unidad de Gestión de Personas, que determine el /la Director/a Nacional, o que delegue en la jefatura correspondiente.

La Unidad de Gestión de Personas, se organizará internamente en las siguientes subunidades:

#### **1. Subunidad de Personal**

Funciones:

1. Elaborar y tramitar los actos administrativos para la incorporación, promoción, retiro destinación del personal, velando por que se ajusten a las normas legales vigentes.
2. Mantener actualizada la información del personal del Servicio, respecto de: nombramientos, ascensos, calificaciones, estudios, evaluaciones de desempeño, medidas disciplinarias, desvinculaciones y ceses de funciones, entre otros.
3. Elaborar y actualizar los escalafones y listados del personal de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.
4. Procesar y cursar las Comisiones de Servicio, tanto en el país como en el extranjero, del personal del Servicio, de acuerdo a la normativa vigente.
5. Procesar, cursar y tramitar las Licencias Médicas y Permiso postnatal del personal del Servicio, como también la recuperación de los montos sobre los cuales el Servicio tiene derechos, con propósito de lograr el monto indicado en el Subtítulo 01-Asignación 01-Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas que se indica en el presupuesto vigente del Servicio.
6. Controlar y cursar los descuentos, cuando corresponda, respecto del cumplimiento de la jornada laboral así como respecto de otros descuentos que deban efectuarse al personal del Servicio, cuando correspondiere.
7. Controlar el cumplimiento de la Glosa 02 del subtítulo 21 del presupuesto del Servicio.
8. Controlar el cumplimiento de las Glosas 04, 05, 06 y 07 del subtítulo 24 del presupuesto del Servicio.
9. Asesorar al/la Encargado/a de la Unidad de Gestión de Personas y a los Encargados /as Administrativos/as de las Direcciones Regionales en materias propias de su competencia.
10. Controlar el horario de trabajo y asistencia del personal.
11. Todas otras aquellas funciones inherentes a la Subunidad de Personal y las demás funciones y tareas que le encomiende el/la Director/a Nacional o su jefatura directa.

#### **2. Subunidad de Remuneraciones**

Funciones:

1. Elaborar, tramitar y verificar el correcto pago de las remuneraciones del personal del Servicio, tanto dotación como honorarios, de acuerdo a la información provista por la Unidad de Personal.
2. Efectuar los descuentos en las remuneraciones del personal del Servicio, tanto dotación como honorarios, que sean informados por la Subunidad de Personal.
3. Mantener actualizadas las tablas de rentas y asignaciones de los registros de remuneraciones para el personal de dotación del Servicio.
4. Entregar mensualmente el documento denominado "Liquidación de Rentas", como documento físico o por vía electrónica, al personal de dotación del Servicio.
5. Controlar la ejecución del presupuesto del Subtítulo 21 del Servicio (Glosa02) y Subtítulo 24- Gastos en Personal, sobre la base de la información provista por la Subunidad de Personal y en coordinación con la Subunidad de Presupuesto de la Unidad de Administración y Finanzas.
6. Elaborar el Programa de Caja mensual para el Subtítulo 21 y 24- Gastos en Personal, el cual debe ser entregado, a más tardar, el 15 de cada mes a la Subunidad de Presupuesto de la Unidad de Administración y Finanzas.
7. Elaborar proyecciones o pronósticos mensuales de los conceptos incluidos en el subtítulo 21, especialmente aquellos referidos con Asignaciones de Desempeño Institucional.
8. Coordinar la elaboración de los certificados para declaraciones de renta y trámites relacionados.
9. Asesorar al/la Encargado/a de la Unidad de Gestión de Personas y a los Encargados/as Administrativos/as de las Direcciones Regionales en materias propias de su competencia.
10. Todas aquellas otras funciones inherentes a la subunidad de Remuneraciones y las demás que determine el/la Director/a o su jefatura directa.

### **3. Subunidad de Bienestar y Calidad de Vida**

Funciones:

1. Planificar y evaluar la Implementación de 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.
2. Gestionar el derecho de sala cunas y el beneficio de jardines infantiles del personal del Servicio, así como otros beneficios que se contemplen en la legislación.
3. 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.
4. 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 éstos.
5. Gestionar y realizar seguimiento de a todo lo relativo a la Ley N° 16.744, sobre Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales.
6. Gestionar y supervisar cartera de convenios vigentes, como también generar nuevas alianzas que permitan otorgar al personal del Servicio beneficios y servicios sociales complementarios.
7. Informar al consejo Administrativo de Bienestar la ejecución presupuestaria y los resultados alcanzados a través de los diversos beneficios y servicios otorgados
8. Asesorar al/la Encargado/a de la Unidad de Gestión de Personas y a los Encargados/as Administrativos/as de la Direcciones Regionales en materias propias de su competencia.
9. Todas aquellas otras funciones inherentes a la Subunidad de Bienestar y Calidad de Vida y las demás que determine el/la Director/a Nacional o su jefatura directa.

### **4. Subunidad de Planificación, Desarrollo Organizacional y Control de Gestión**

Funciones:

1. 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.
2. Administrar los procesos de reclutamiento y selección de personal para el Servicio, de acuerdo a las políticas internas y respetando las normas relativas a la carrera funcionaria.
3. Mantener actualizados los perfiles de cargo, como también los manuales de descripción de cargos.
4. Gestionar el sistema de calificaciones, en cumplimiento con la normativa vigente, como también incentivar a la mejora de este instrumento.
5. Elaborar y evaluar el Programa Anual de Capacitación, en coordinación con el Comité Bipartito de capacitación, de acuerdo a los lineamientos generales entregados por la Dirección Nacional, la detección de necesidades de capacitación y los requerimientos de las distintas unidades.
6. Coordinar, al interior de la Unidad de Gestión de Personas, la elaboración de información que permita dar respuesta a los requerimientos de mandantes externos e internos del Servicio.
7. Validar, en coordinación con la Subunidad de Presupuesto de la Unidad de Administración y Finanzas, el control realizado por las Subunidades de Personal y Remuneraciones respecto del presupuesto y dotación del Servicio, es decir el monto del Subtítulo 08-Asignación 01-Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas; ejecución del Subtítulo 21, que incluye el cumplimiento de lo indicado en Glosa 02, Subtítulo 24-Gastos en Personal y la Glosa de Capacitación del Subtítulo 22.
8. Asesorar al/la Encargado/a de la Unidad de Gestión de Personas y a los Encargados/as Administrativos/as de las Direcciones Regionales en materias propias de su competencia.
9. 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 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

La Unidad de Tecnologías de la Información, es la encargada de otorgar soporte institucional y proveer al Servicio de herramientas tecnológicas y resguardar la información de la institución, mediante la planificación, ejecución y evaluación continua de las necesidades informáticas.

Funciones:

1. 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.
2. Formular, planificar y ejecutar de manera coordinada las políticas y estrategias institucionales en el área de su competencia junto a los proyectos que involucren diseño, desarrollo, implementación y/o aplicación de tecnología a nivel institucional a lo largo de todo el país.
3. Realizar el seguimiento y análisis de las tendencias que se aprecien en el campo de las tecnologías informáticas y de las comunicaciones asociadas, manteniendo una permanente actualización acerca del estado del arte.
4. Gestionar y orientar a la institución en las acciones a implementar para dar cumplimiento a la normativa vigente en el ámbito informático.
5. 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 la misma.
6. Apoyar Informáticamente las actividades de la Dirección Nacional, Direcciones Regionales, Oficinas Locales, Subdirecciones, Departamentos y otras Unidades de la Institución.
7. Mantener la seguridad de los sistemas y redes frente a las nuevas amenazas que se pueden presentar desde Internet o la red local.

8. Supervisar la mantención y administración de redes, sistemas y equipos informáticos de la Institución.
9. Supervisar la entrega del soporte a usuarios en todo lo relativo a la plataforma informática de la institución.
10. Brindar soporte y entregar respuesta a requerimientos de clientes internos y externos.
11. Actuar como contraparte técnica para la elaboración de nuevos proyectos tecnológicos para la mejora de los procesos institucionales.
12. Asesorar y proponer los lineamientos de la política en materia de seguridad de la información e implementarlos dentro de su ámbito de acción.
13. 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.

Esta unidad, para cumplir con sus funciones contará con tres áreas de trabajo:

**a) Desarrollo.**

El área de Desarrollo es la encargada de mantener, soportar, diseñar e innovar con nuevas soluciones tecnologías los diferentes requerimientos del Servicio en el ámbito de sistemas informáticos.

**b) Soporte.**

El área de Soporte es la encargada de responder a los requerimientos de los usuarios a nivel nacional manteniendo el equipamiento computacional actualizado para brindar al funcionario/usuario la calidad y estabilidad en el sistema acorde a las necesidades del Servicio.

**c) Infraestructura.**

El área de Infraestructura es la encargada de mantener los servidores y el respaldo de la información en el cual se contienen y se alojan todos los sistemas y sitios webs del Servicio.

#### **IV. 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.

Funciones:

1. Informar y coordinar las estrategias y acciones promocionales del Servicio con los distintos sectores e instituciones que intervienen directa o indirectamente en la promoción turística, tanto a nivel nacional como internacional.
2. Analizar la estructura, características y funcionamiento de los mercados de interés turístico, a fin de orientar las políticas y estrategias de promoción.
3. Recopilar la información sobre el producto turístico para ser utilizada en las acciones publicitarias y de información turística y con otras acciones promocionales.
4. Contribuir a la difusión tanto en territorio nacional como en el extranjero, las atracciones, atributos y valores turísticos del país, utilizando medios de comunicación, difusión y publicidad.
5. Velar por la veracidad de la información 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.
6. Estimular el desarrollo del "Turismo de Convenciones y Reuniones" y demás eventos que fueren de interés turístico.

7. Proponer y coordinar la adquisición o enajenación de material de promoción turística en conformidad con la normativa vigente.
8. Velar y procurar el asesoramiento continuo en materia de Promoción a las Direcciones Regionales.
9. Ejecutar las líneas estratégicas del Plan de Marketing que sean de responsabilidad de la Subdirección.
10. Velar y procurar aumentar el presupuesto en inversión en Promoción del turismo de Chile y gasto por turista en el país para ser comparativamente competitivos.
11. Colaborar con la Subdirección de Desarrollo en lo que respecta a la entrega de información de productos y destinos en el territorio nacional.
12. 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 directivo/a del Segundo nivel jerárquico, denominado Subdirector. Dentro de sus Unidades a cargo se encuentra:

## **1. UNIDAD DE OPERACIONES**

Es la unidad responsable de relacionarse con la industria nacional e internacional a través de acciones presenciales tanto en el país como en el extranjero, para mostrar la oferta turística nacional, mediante participación en Ferias y Eventos internacionales y la producción y/o apoyo de Ferias y Eventos nacionales. Por otra parte, esta unidad también es la encargada de atender y dar a conocer los productos institucionales a través de espacios de atención definidos como Oficina de Información Turística (OIT) y biblioteca.

Funciones:

1. Implementar acciones promocionales en mercados origen: Programas roadshows en mercados internacionales; "Chile meets trade" entrevistas con los principales operadores de los mercados emisores para la promoción; Participación en ferias internacionales; B2B; Activaciones de marca para generar contenido y la viralidad.
2. Comunicar y apoyar la implementación de las acciones correspondientes a la unidad.
3. Apoyar, asesorar y coordinar a las diferentes Unidades del Servicio y Direcciones Regionales en materias de promoción.
4. Elaborar material promocional como publicidad editorial, folletos, cartillas, libros, mapas, fotografías, afiches, documentales filmicos, audiovisuales y otros que sirvan para la promoción interna de los atractivos turísticos del país.
5. Velar y liderar el posicionamiento de marca de promoción nacional con el fin de aumentar el promedio de estadía y gasto del turista nacional.
6. Distribuir y dar a conocer informaciones sobre el producto turístico nacional a través de medios de comunicación masivos, oficinas de informaciones, etc.
7. Distribuir material promocional elaborado por la Subdirección para dar a conocer el producto turístico nacional.
8. Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer el/la Director/a Nacional y/o la Jefatura Directa.
9. Producir, distribuir, administrar Merchandising institucional

### **1.1 Subunidad de Coordinación Industria.**

Es la subunidad responsable de coordinar externamente las acciones de marketing con todos los entes participantes de la industria desde el sector público y privado.

Funciones:

1. Coordinar con regiones las acciones de marketing dirigidas tanto a público nacional como internacional de manera de sacar máximo provecho a los fondos disponibles a nivel central



y regional, evitando duplicidades y procurando máxima alineación entre necesidades a nivel regional y nacional y objetivos de las acciones que se implementan. Además, coordina directamente con la Industria Turística Nacional e Internacional la participación en Ferias y Eventos.

2. Gestión de relacionamiento con la industria, desarrollar actividades orientadas a la construcción de relacionamientos, ofertas y acuerdos más apropiados con la industria tales como: comunicación, asesoría, información, orientación y recomendación de acciones según el perfil de la empresa.

## **1.2 Subunidad de Oficinas de Información Turísticas (OIT) y Biblioteca**

Esta es la Subunidad de trabajo encargada de atender y dar a conocer los productos institucionales a través de espacios de atención definidos como Oficina de Información Turística y Biblioteca. La subunidad de OIT y Biblioteca se estructura de la siguiente forma:

### **a) Oficinas de Información Turísticas (OIT) Regionales.**

Las Oficinas de Información son espacios de atención a la ciudadanía, usuario/as, clientes, en la que se ofrece información institucional de los productos y programas del servicio e información turística del país. En ellas se provee principalmente información y material a los turistas que soliciten información para facilitar su decisión de viaje, estadía, experiencia, recreación, de utilidad sobre destinos turísticos, bajo un modelo de atención presencial, telefónica y virtual.

Funciones:

1. Dar atención y entrega de información de calidad a lo/as usuario/as de la Institución.
2. Distribuir material turístico promocional de los atractivos, circuitos, destinos turísticos del país.
3. Levantar y sistematizar información respecto a los usuario/as, turistas que visitan las OIT.
4. Contribuir al posicionamiento de la imagen corporativa institucional.
5. Promover y orientar a los usuarios/as turistas que prefieran prestadores de servicios turísticos registrados y certificados.
6. Orientar y asesorar a los/as usuarios/as ante un reclamo a la institución y/o contra terceros.
7. Procurar la instalación de Oficinas de Información Turística, tanto a nivel nacional como internacional, de acuerdo a las necesidades de promoción y difusión que requiera el país para el desarrollo de la actividad turística.
8. Desempeñar las demás funciones y tareas, que el/la Director/a Nacional o la Jefatura Directa le encomiende, en el área de su competencia.

### **b) Biblioteca**

La Biblioteca es un espacio de atención presencial y virtual a través del cual se recopila, publica y difunde información técnica turística a nivel nacional, constituyendo y posicionando al Servicio Nacional de Turismo como el principal organismo de consulta y entrega de información sectorial especializada, dirigido a la ciudadanía, inversionistas, investigadores y estudiantes.

Funciones:

1. Atender y entregar información técnica sectorial a lo/as usuario/as de la Biblioteca bajo distintas formas de atención presencial o virtual a través de su Sitio web.
2. Recopilar información técnica sectorial de fuentes internas y externas adaptándola a los nuevos requerimientos tecnológicos para su entrega y difusión posterior.
3. Fortalecer el desarrollo turístico, a través de diversas iniciativas, actividades y acciones que apoyen y fortalezcan la difusión del quehacer y conocimiento sectorial e institucional.



4. Levantar y sistematizar información respecto al perfil de los usuarios/as de la Biblioteca y tipos de consulta con el objeto de conocer y satisfacer los diferentes requerimientos de información sectorial.
5. Contribuir al posicionamiento de la imagen corporativa institucional.
6. Todas las labores relacionadas con sus funciones que pueda establecer la jefatura directa o la Dirección Nacional.

### **1.3 Subunidad de Ferias y Eventos**

Es la subunidad responsable de producir las ferias y eventos a través de las cuales Chile como destino turístico se promociona tanto a nivel nacional como internacional. Las ferias se configuran en stands donde se muestran servicios y actividades turísticas que pueden ser comercializados en ese momento con el consumidor, además de cumplir con el objetivo de informar a los asistentes acerca de los diferentes destinos de Chile. Por su parte, los eventos son acciones exclusivas de Chile en el extranjero en los que generalmente se cuenta con un público especializado y su objetivo es generar posibilidades de negocios y difusión para los participantes.

Funciones:

1. Velar y liderar la correcta ejecución e implementación de las acciones promocionales descritas en el Calendario de Ferias y Eventos de Sernatur.
2. Dirigir la elaboración de plantas de distribución y layout de cada una de las ferias y eventos.
3. Ser contraparte técnica de las diferentes empresas contratadas para el desarrollo y ejecución de ferias y eventos.
4. Seleccionar el material gráfico utilizado y visar su correcta aplicación en las distintas acciones de promoción.
5. Diseñar y coordinar activaciones para cada feria y evento según se requiera. Despachar y luego recibir el material promocional de Chile, regiones y delegados.
6. Coordinar contrataciones de personal de servicio, informadores y animadores, según se requiera.
7. Asistir y asegurar la correcta participación de las delegaciones chilenas que participan en ferias o eventos.

### **1.4 Subunidad de Comunicaciones Marketing**

La Subunidad de Comunicaciones Marketing juega un rol fundamental a la hora de dar a conocer las acciones de Promoción Turística Internacional de Chile tanto a la industria turística nacional e internacional, como a prensa e influenciadores especializados en turismo. Difunde, divulga, produce y contribuye a la promoción de las ferias, eventos, premios, distinciones y vocerías, a través de medios externos e internos, facilitando y coordinando los canales de comunicación formales al interior de Sernatur.

Funciones:

1. Redacción de comunicados y notas periodísticas para cada feria, evento, acción y premio internacional que realice o tenga relación con el turismo en Chile.
2. Creación, supervisión y contraparte técnica de la agencia de envíos de newsletters, además de Save The Date, invitaciones y llamados masivos a la industria turística.
3. Comunicación, relacionamiento y coordinación de la entrega de información entre la Subdirección de Marketing, Comunicaciones de Sernatur y Subsecretaría de Turismo.
4. Contraparte técnica de la agencia de traducción de Sernatur, entregando soporte a las necesidades de Contenidos, Branding, Mercados, Ferias y Eventos, y Prensa.
5. Generación de reportes de las traducciones realizadas de manera mensual.
6. Redacción de invitaciones y llamados a la industria, contenidos para folletería de branding y diseño, actualización de contenidos para difusión internacional para Feria y Eventos.
7. Redacción y generación de minutas, grillas de post y material creativo para redes sociales (fotografías, videos y gráficas fijas entre otros) de las diferentes acciones internacionales realizadas.



8. Responsable de 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.
9. Generación de informes mensuales sobre patrocinios entregados para Transparencia Activa.

## 2. UNIDAD DE PÚBLICO FINAL

Es la unidad responsable de crear y ejecutar toda la estrategia comunicacional dirigida a público final, tanto en el mercado nacional como en el extranjero, mediante la implementación de acciones de promoción que beneficien la oferta turística receptiva en su conjunto y propicien el incremento de visitantes, su estadía y gasto promedio. La principal actividad de esta unidad es la creación, implementación, monitoreo y evaluación de campañas de marketing en medios online y offline.

Funciones:

1. Velar y liderar la ejecución de la implementación del plan de marketing internacional y nacional.
2. Comunicar y apoyar la implementación de los planes y programas correspondientes al área.
3. Elaborar, directa o indirectamente, material promocional como publicidad editorial, folletos, cartillas, libros, mapas, fotografías, afiches, documentales filmicos, audiovisuales, contenidos digitales y otros que sirvan para la promoción internacional de los atractivos turísticos del país.
4. Genera contenido de interés para la audiencia, visar los textos y el material gráfico utilizado en la promoción turística y publicado en los diferentes medios de comunicación.
5. Distribuir y dar a conocer informaciones sobre el producto turístico internacional a través de medios de comunicación masivos tanto en el extranjero como en
6. territorio nacional.
7. Realizar estudios y acciones necesarias para la implementación y ejecución de la política de promoción turística, estrategia de promoción y plan de marketing.
8. Liderar y velar por el posicionamiento de marca de promoción nacional e internacional con el fin de generar conciencia y motivar decisiones de viaje por turismo recreativo hacia Chile. Lo anterior, con el objeto además de posicionar oferta turística diferenciadora, que permita aumentar el promedio de estadía y gasto del turista internacional.
9. Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer el/la Director/a Nacional y/o la Jefatura Directa.

### 2.1 Subunidad de Branding

Es la unidad responsable de crear, diseñar, planificar, implementar y monitorear las campañas de branding dirigidas al público final en los mercado nacional e internacional.

Funciones:

1. Liderar las campañas de marketing de Chile como destino turístico orientadas a público final.
2. Definir el mensaje y las piezas creativas que serán utilizadas en las diferentes campañas comunicacionales, de manera de garantizar que se está cumpliendo con los objetivos de Sernatur y con lo definido en el plan de marketing.
3. Ser contraparte técnica de diferentes agencias y proveedores que participan en las diferentes etapas de construcción de las campañas promocionales.
4. Coordinar con las demás áreas de Sernatur involucradas en la ejecución de estas campañas, además de las direcciones regionales.
5. Registrar, analizar y procesar información relevante para la toma de decisiones estratégicas relacionadas a la planificación, ejecución y evaluación de las campañas ejecutadas.



## 2.2. Subunidad de Contenidos

Es la unidad responsable de administrar toda la comunicación digital de los programas y servicios del Servicio Nacional de Turismo dirigidos al consumidor final, mediante la administración de las plataformas complementarias, desarrollo y edición de contenidos web, implementación de campañas digitales, cobertura de prensa de eventos y desarrollo web. Además, es responsable de comunicar visualmente los programas y servicios de la institución dirigidos al consumidor final, mediante redacción creativa, diseño gráfico offline y digital, administración del banco audiovisual.

Funciones:

1. Implementar y operativizar la estrategia de promoción digital que defina y establezca el Servicio al efecto.
2. Implementar y gestionar la estrategia digital de los programas del Servicio, como apoyo al resto de las áreas en estas materias.
3. Comunicar y apoyar la implementación de los planes y programas correspondientes a su ámbito de acción, involucrando instancias internas y externas, garantizando la adecuada transmisión de los recursos a nivel institucional, tanto a nivel central como de regiones.
4. Velar y dar a conocer correctamente la información turística de destinos y productos a través de la segmentación correcta de las páginas web del servicio y herramientas de social media.
5. Administrar y coordinar el Banco Audiovisual, para su gestión interna del Servicio, servicios públicos, privados y usuarios generales.
6. Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer el/la Director/a Nacional y/o la Jefatura Directa.

## 2.3 Subunidad de Diseño

Esta subunidad es la responsable de generar las piezas gráficas que apoyan la comunicación estratégica de las marcas de Sernatur. Además, es responsable de prestar apoyo transversal a la Subdirección y a otras subdirecciones del Servicio, detectando necesidades y oportunidades que digan relación con la estrategia de promoción turística.

Funciones:

1. Ejecutar y realizar seguimiento de todos los procesos de Diseño (gráfico y audiovisual) de posicionamiento marca nacional e internacional del Servicio.
2. Entregar a las regiones apoyo técnico de diseño gráfico y audiovisual, en sus acciones promocionales de carácter nacional e internacional.
3. Entregar apoyo técnico a otras subdirecciones de Sernatur, asegurando el buen cumplimiento de sus programas a través del material gráfico definido.
4. Visar los textos y el material gráfico utilizado para promoción turística, garantizando el correcto uso de logos y marcas en él, además de los mensajes que se desean transmitir.
5. Ser contraparte técnica de la agencia de diseño que presta servicios complementarios al equipo interno.

## 2.4 Subunidad de Experiencia de Usuario y Desarrollo

Esta subunidad es la responsable de coordinar los proyectos de los desarrollos digitales de las marcas de Sernatur de turismo interno (Chile es TUYO) e internacional (Chile Travel) además de todos los desarrollos digitales necesarios para la correcta ejecución de las funciones de la subdirección de marketing, siendo contraparte de las agencias proveedoras de Sernatur trabajando con el equipo interno, coordinando y desarrollando proyectos en conjunto.



Funciones:

1. Recopilación, investigación y análisis del comportamiento del usuario a través de registros de servidor, A/B Testing, estudios de referencia, Perfiles de usuario, Mapa de experiencia y encuestas.
2. Análisis constante de la arquitectura de la Información de los sitios web a través de Card sorting, Mapa de contenidos y Flujos.
3. Diseño e implementación de Prototipos y Wireframes.
4. Análisis de la experiencia de Usuario (UX) de los portales de la institución e implementación de mejoras.
5. Análisis y desarrollo de la estrategia de SEO y campañas de link building.

### **3. UNIDAD DE CANAL COMERCIAL Y PRENSA**

Es la unidad responsable de crear y ejecutar estrategias de marketing dirigidas al canal de comercialización y prensa, en los distintos mercados internacionales prioritarios para Chile, mediante la implementación de acciones de promoción que beneficien la oferta turística receptiva en su conjunto y propicien el incremento de visitantes, su estadía y gasto promedio. Las principales actividades de esta unidad son la gestión, realización, monitoreo, participación y evaluación de campañas cooperadas, ferias, eventos, viajes de familiarización, viajes de prensa, etc.

Funciones:

1. Velar y liderar la ejecución de la implementación del plan de promoción internacional o plan de marketing internacional.
2. Comunicar y apoyar la implementación de los planes y programas correspondientes a su ámbito de acción.
3. Organizar y coordinar acciones al canal comercial, tales como: campañas cooperadas, ferias, eventos, capacitaciones, viajes de familiarización, etc.
4. Capacitar e informar al canal comercial de los mercados prioritarios, en base a destinos a visitar, conectividad aérea, oferta turística, alojamiento, servicios, novedades, etc.
5. Seleccionar, invitar y acompañar a medios de prensa, blogueros y/o influenciadores en viajes de presentación de destinos dentro de Chile.
6. Atender solicitudes de información, imágenes, videos, etc. de medios de prensa, blogueros y/o influenciadores.
7. Distribuir y dar a conocer informaciones sobre el producto turístico internacional a medios de prensa, blogueros y/o influenciadores en los países prioritarios.
8. Relación directa con agencias de representantes contratadas en los diferentes mercados, de manera de aumentar la cobertura de medios con temas propios de turismo de Chile.

#### **3.1 Subunidad de Mercados**

Es la unidad responsable de crear, ejecutar y supervisar toda la estrategia de promoción turística de Chile en el extranjero orientada al canal de comercialización (tradicional, online y turismo de reuniones), mediante la implementación de acciones de promoción que beneficien la oferta turística receptiva en su conjunto y propicien el incremento de visitantes, su estadía y gasto promedio.

Funciones:

1. Velar y liderar la ejecución de la implementación del plan de promoción internacional o plan de marketing internacional.
2. Comunicar y apoyar la implementación de los planes y programas correspondientes a su ámbito de acción.
3. Gestionar y coordinar acciones de promoción turística dirigidas al canal comercial internacional, con el objeto de posicionar a Chile como destino turístico, tales como: campañas cooperadas, ferias, eventos, capacitaciones, viajes de familiarización, etc.

4. Asistencia y participación en ferias y eventos a realizar en los mercados internacionales prioritarios para Chile, en donde las principales funciones son:
  - a. Representar la marca e imagen del destino turístico Chile al canal de comercialización y medios de comunicación del mercado respectivo.
  - b. Ofrecer vocerías a medios de comunicación cuando se requiera.
  - c. Realización de capacitaciones de Chile a los representantes de la industria turística local.
  - d. 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.
  - e. Realización de reuniones comerciales y generación de nuevos contactos, con el fin de evaluar acciones futuras acorde a la estrategia de promoción y obtener información relevante del mercado respectivo. (Ejemplo: promoción nuevos destinos, situación económica y política, interés de viaje, etc.)
  - f. Contraparte oficial para la industria turística nacional e internacional.
  - g. Coordinación de la actividad en conjunto con agencia de representación respectiva cuando corresponda.
5. Gestionar y evaluar proyectos de la industria tanto nacional como internacional que permitan apoyar la promoción del destino en los mercados prioritarios. (por ejemplo, campañas cooperadas).
6. Gestionar y coordinar con las regiones del país acciones promocionales que potencian los mercados relevantes para ellos.
7. Investigación y búsqueda constante sobre nuevas oportunidades que potencien la promoción turística internacional de Chile.
8. Establecer contactos y comunicación directa con la industria nacional haciéndolos partícipe del plan de acción de cada uno de los mercados.
9. Comunicación y trabajo directo con las agencias de representación en aquellos países prioritarios para Chile, revisando temáticas tales como: inteligencia de mercado, perfil del turista, formato, fecha y horario de acciones, cantidad de participantes, agenda de reuniones, invitaciones, informes, etc.
10. Liderar y velar por el posicionamiento de marca de promoción internacional con el fin de generar conciencia y motivar decisiones de viaje por turismo recreativo hacia Chile. Lo anterior, con el objeto además de posicionar oferta turística diferenciadora, que permita aumentar el promedio de estadía y gasto del turista internacional.
11. Elaboración y actualización de base de datos a nivel nacional e internacional con contactos de: tour operadores, agencias de viaje, aerolíneas, empresarios turísticos, prensa, asociaciones, instituciones de Gobierno, etc.
12. Apoyo a canales de comercialización y prensa internacional en procesos administrativos de todas las acciones realizadas.
13. Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer el Director/a Nacional y/o la Jefatura Directa.

### **3.2 Subunidad de Prensa**

Esta subunidad es responsable de toda gestión de prensa internacional que permita generar cobertura mediática sobre nuestro destino en los medios de comunicación y blogs de los mercados establecidos como prioritarios en el Plan de Marketing Turístico Internacional. Con ello, se busca incrementar los visitantes, su estadía y gasto promedio en Chile.

Una parte fundamental de la gestión de prensa son los viajes de prensa, que son una de las principales acciones para lograr este tipo de publicaciones internacionales, y se efectúan con el fin de que los periodistas, blogueros y/o influenciadores conozcan en primera persona nuestro destino, sus atractivos y las experiencias que se pueden vivir, a través de una oferta exportable.

Funciones:

1. Analizar, seleccionar e invitar a medios de comunicación, periodistas independientes, blogueros e influenciadores para realizar viajes de prensa en Chile.

2. Coordinar con otras instituciones públicas tales como Pro Chile viajes de prensa y otro tipo de acciones conjuntas propias del área.
3. Ser contraparte técnica de la agencia de representantes contratada en los diferentes mercados, coordinando y entregando lineamientos estratégicos para su gestión a través de comunicación constante.
4. Revisar y editar el material enviado por los representantes para hacer acciones de difusión en el extranjero, como newsletter, invitaciones, comunicados, entre otros.
5. Organizar y coordinar viajes de prensa, blogueros e influenciadores de los mercados establecidos como prioritarios en el plan de marketing.
6. Coordinar y supervisar la realización de los viajes de prensa con el tour operador adjudicado para realizar estos viajes, y todo lo que ello implica, como por ejemplo, itinerarios, presupuesto, entrega de documentos, entre otros.
7. Acompañar a los periodistas, blogueros y/o influenciadores en los viajes de prensa para generar lazos y ayudarlos en las distintas instancias que se presenten.
8. Responder las solicitudes de viajes de prensa, además de consultas de periodistas y medios de comunicación sobre temáticas turísticas, para ser publicadas en medios de comunicación extranjeros.
9. Generar material escrito específico, además de seleccionar y enviar material escrito y audiovisual a medios extranjeros para apoyar sus publicaciones, lo que se efectúa por solicitudes de medios y periodistas.
10. Coordinar con el área de comunicaciones de Sernatur y/o de la Subsecretaría de Turismo, las respuestas de solicitudes de publicaciones.
11. Envío de material a medios y periodistas extranjeros con el fin de que ellos generen publicaciones.
12. Realizar seguimiento de las publicaciones generadas en medios extranjeros, relacionadas principalmente con nuestra gestión de prensa.
13. Coordinar con otras áreas, cuando es necesario, temas que se pueden relacionar con solicitudes o necesidades de medios de comunicación y periodistas de mercados extranjeros.
14. Elaboración de informe de conformidad de los viajes de prensa efectuados.
15. Consultar con la OIT y con oficinas regionales temas relacionados con generar un mejor itinerario para los distintos viajes de prensa.
16. Efectuar las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer el/la Director/a Nacional y/o Jefatura Directa.

#### **4. Unidad de Turismo Reuniones**

Es la subunidad responsable de la captación de eventos internacionales para Chile, a través del apoyo a asociaciones de profesionales nacionales en la etapa de postulación. El foco de esta área está dado principalmente en el aumento de reuniones de nivel internacional para Chile y 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:

1. Búsqueda, evaluación e identificación de potenciales congresos internacionales a realizar en Chile.
2. Entrega de apoyo técnico y financiero a las asociaciones nacionales interesadas en postular a Chile como sede de congresos internacionales.
3. Coordinar y supervisar la realización de Viajes de Prensa especializada en Turismo MICE y las visitas de Inspección con representantes de Asociaciones Internacionales que están en la búsqueda de una sede para organizar el evento: itinerarios, presupuesto, entrega de documentos, entre otros.

4. Elaborar, directa o indirectamente, material promocional del destino Chile como sede turismo de reuniones, en sus diversas versiones: dossier de candidatura, folleto genérico de reuniones, presentaciones del destino y otros que sirvan para la promoción internacional del país como sede de reuniones internacionales.
5. Coordinar el trabajo con las regiones y los Convention Bureaus, brindando el apoyo técnico en el desarrollo de una postulación a un Congreso Internacional.
6. Distribuir y dar a conocer Chile como destino de Congresos y eventos internacionales a través de medios de comunicación tanto masivos como específicos en plataformas online y offline, tanto en el extranjero como en territorio nacional.
7. Motivar directamente a los tomadores de decisión o representantes de Asociaciones Internacionales, casas de incentivos, empresas multinacionales y corporativas, a través de visitas, giras y participaciones en reuniones, congresos, workshop, ferias, eventos entre otros para elegir Chile como sede de sus reuniones internacionales.
8. Participación en eventos internacionales enfocados en el segmento de reuniones: Ferias, ruedas de negocios y todas aquellas acciones que tengan como finalidad la difusión e incentivo del país como sede de reuniones internacionales.
9. Gestionar cartas de apoyo de instituciones relevantes para la presentación de Chile en el dossier de candidatura, brindando un respaldo país para la presentación frente a asociaciones internacionales.
10. Ejecutar acciones que incentiven a las asociaciones profesionales nacionales a la postulación de Chile para la realización de sus congresos internacionales: programas embajadores, embajadores internacionales y todas aquellas que contribuyan a motivar a los locales a presentar su intención de candidatura frente a la asociación internacional.
11. Gestionar y comunicar las estadísticas relativas al mercado de Congresos y Convenciones como por ejemplo el Ranking Mundial de la ICCA (International Congress & Convention Association) para difundir la repercusión económica en el país.
12. Mantener a la industria Turística al tanto de los lineamientos, acciones y estrategias que se están implementando en esta subunidad.
13. Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer el Director/a Nacional y/o la Jefatura Directa.

## **5. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN**

Esta unidad vela por la correcta ejecución de los procesos administrativos en la Subdirección de Marketing, ejecutando aquellos que son transversales a las unidades de la Subdirección y dando soporte en los que son específicos. A cargo también de las mejoras de los procesos administrativos.

## **V. DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICAS**

El Departamento de Estadísticas es el área a través de la cual el Servicio Nacional de Turismo genera información cuantitativa y cualitativa que permite establecer el estado de situación y potencialidades del turismo receptivo, emisoro e interno, entre otros. Además, el objetivo es contribuir a disminuir las brechas de información relacionadas con el funcionamiento y desarrollo integral del sector, a fin de fomentar y promover el desarrollo sustentable de la actividad turística, mediante la generación, administración y difusión de información sectorial.

El Departamento de Estadísticas trabajará en tres líneas de acción: Estudios, Planificación Estratégica y Estadísticas.

Funciones:

1. Elaborar estudios e investigaciones necesarias para el desarrollo del sector turismo.
2. Medir con base científica, los resultados logrados, asociados al análisis de un conjunto de variables, que sirven de orientación y sustento para la toma de decisiones del sector.

3. Dimensionar la importancia relativa de las actividades que demanden los visitantes sobre la economía nacional.
4. Disponer de información consistente e indicadores robustos de las mediciones relativas a la importancia económica del turismo en el país.
5. Actuar como contraparte técnica en estudios inherentes a las actividades propias del Departamento de Estadísticas, así como la de otorgar apoyo a la Subsecretaría de Turismo, las Subdirecciones, Departamentos y Unidades del Nivel Central y las Direcciones Regionales.
6. Coordinar actividades con otros sectores, organismos e instituciones que tengan responsabilidad o injerencia en la toma de decisiones que afecten el ámbito turístico.
7. Velar por el cumplimiento en los plazos comprometidos en la entrega de los productos definidos en el plan anual.
8. Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer el Director/a Nacional.

## **VI. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL**

Este Departamento es un área transversal del Servicio responsable de coordinar, monitorear, evaluar y velar por el cumplimiento de los objetivos, políticas, programas y acciones realizadas en las Direcciones Regionales de Turismo, orientadas a contribuir al desarrollo del turismo local y nacional.

Funciones:

1. Dirigir, coordinar, monitorear la correcta formulación y ejecución de las metas de la institución y de los distintos instrumentos de monitoreo de la administración pública.
2. Buscar e implementar modelos y/o herramientas de gestión, que permitan potenciar el logro de los desafíos institucionales.
3. Identificar e incorporar buenas prácticas de gestión y proponer mejoras a los procesos institucionales, para una correcta ejecución en la gestión institucional.
4. Incorporar a la gestión del Servicio las herramientas que provienen desde Presidencia y que buscan acercar la información institucional a los usuarios y/o mejorar la gestión del Servicio
5. Supervisar los sistemas de atención al usuario/as asociados a la agenda de modernización del Estado.
6. Garantizar la ejecución y evaluación de los mecanismos de participación ciudadana del Servicio, incorporando herramientas que permitan una participación amplia, no arbitraria y que respete la diversidad social y cultural.
7. Liderar y coordinar la implementación del Sistema de Gestión Integrado, incorporando los conceptos de calidad, seguridad y riesgos en la gestión de la institución.
8. Retroalimentar al Director Nacional y equipos de trabajo, respecto al estado de cumplimiento de los instrumentos de monitoreo y de los sistemas de gestión.
9. Proveer a la Alta Dirección de información oportuna acerca de la gestión y desempeño de la Institución, para apoyar el proceso de toma de decisiones.
10. Diseñar y gestionar el modelo de control de gestión del Servicio, dirigiendo, coordinando y monitoreando la correcta formulación y ejecución de las metas de la institución y de los distintos instrumentos de gestión de la administración pública.
11. Coordinar y monitorear el cumplimiento de la Ley de Transparencia N° 20.285.
12. Gestionar los procesos de gestión de riesgo y de seguridad de la información según instrucciones emanadas de los órganos competentes.
13. Establecer y administrar la relación institucional con los organismos de control externos (MINECON, SEGPRES, DIPRES, entre otros).
14. Liderar, gestionar y evaluar el equipo de trabajo y administrar eficaz y eficientemente los recursos asignados.
15. Todas las labores relacionadas con sus funciones que pueda establecer la jefatura directa.



## **VII. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y COORDINACIÓN REGIONAL**

Este Departamento es un área transversal del Servicio responsable de coordinar, monitorear, evaluar y velar por el cumplimiento de los objetivos, políticas, programas y acciones realizadas en las Direcciones Regionales de Turismo, orientadas a contribuir al desarrollo del turismo local y nacional.

Funciones:

1. Velar por el alineamiento de objetivos, políticas y programas orientados a contribuir al desarrollo del turismo local y nacional en la Direcciones Regionales de Turismo.
2. Favorecer la articulación e integración de las distintas Unidad del Servicio con las Direcciones Regionales.
3. Elaborar diagnósticos de necesidades, fortalezas y requerimientos regionales.
4. Monitorear a las Direcciones Regionales en el cumplimiento de los Planes de Acción Regional.
5. Realizar seguimiento al cumplimiento de las metas regionales y de los convenios de desempeño de los Directores Regionales en coordinación con el área competente.
6. Favorecer una gestión homologada de procesos de las Direcciones regionales de Turismo considerando las distintas realidades del territorio nacional y sus gobiernos locales
7. Apoyar y monitorear el diseño, ejecución y evaluación de la cartera de proyectos regionales (FNDR; FIC y otros.).
8. Apoyar la gestión administrativa de las Direcciones Regionales de Turismo de acuerdo a los requerimientos de las unidades competentes del nivel central.
9. Coordinar el desarrollo e implementación de agendas de visita regionales.
10. Favorecer las inducciones y capacitaciones para los nuevos cargos requeridos por las Direcciones regionales en conjunto con las áreas competentes del nivel central.
11. Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer el/la Director/a Nacional.

Esta unidad, para cumplir con sus funciones, estará dirigida por un/a encargado/a y contará con ejecutivos sectorialistas macrozonales. Dependiente de ese Departamento se encuentra la:

### **1. UNIDAD DE TURISMO SOCIAL.**

Es la que diseña desarrolla, implementa y ejecuta los programas de turismo social dirigidos a distintos segmentos de la población que fomenten el desarrollo del turismo nacional y la oferta turística al interior del país, promoviendo el quiebre de la estacionalidad y el desarrollo de la industria, especialmente en períodos de baja demanda, tales como Programa Vacaciones Tercera Edad, Gira de Estudio u Turismo Familiar u otros que determine el Servicio.

Estará a cargo de un Encargado/a de la Unidad de Turismo Social.

Funciones:

1. Realizar la gestión interna macro y/o coordinación nacional dentro del Servicio, de los Programas de Turismo Social que se encuentren ejecución, para que se lleven a efecto en los plazos y forma establecidos.
2. Velar porque el número de profesionales que ejecutan las tareas en cada Subunidad sea en todo momento, el adecuado para responder oportunamente a cada requerimiento que se presente durante la ejecución de los Programas de Turismo Social, para lo cual, podrá coordinar y acordar con los profesionales de las diferentes Subunidades el uso de los feriados legales y permisos, para luego autorizarlos.
3. Evaluar la ejecución de los Programas de Turismo Social, una vez terminada cada temporada e informarlo al Director/a Nacional.



4. Diseñar y aplicar modelos de control y supervisión para la correcta ejecución de los Programas de Turismo Social, estén o no en desarrollo.
5. Hacer las veces de Contraparte Técnica de las licitaciones referidas a Programas de Turismo Social que se estén ejecutando, solo cuando ello esté expresamente señalado en las bases de licitación, y siempre que la Contraparte Técnica no se encuentre designada por algún acto administrativo.
6. Desempeñar las demás funciones y tareas que la Dirección Nacional le encomiende en forma específica en el área de su competencia.

La Unidad de Turismo Social para cumplir la correcta ejecución de los Programas de Turismo Social contará con tres Subunidades: Programa Vacaciones Tercera Edad, Programa Gira de Estudio, Programa de Turismo Familiar.

### **1.1. Subunidad Programa Vacaciones Tercera Edad.**

Es la Subunidad que se preocupa de diseñar, desarrollar, implementar, ejecutar, monitorear, controlar y consolidar 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:

1. Coordinar, diseñar, monitorear y supervisar el Programa.
2. Proponer, si lo estima necesario, aplicar modelos de control y supervisión para la correcta ejecución del Programa al Encargado de la Unidad de Turismo Social, especialmente cuando la falta de estos controles se detecta durante la ejecución del Programa.
3. Realizar la coordinación nacional en la ejecución del Programa.
4. Supervisar las labores asociadas al Programa en las Direcciones Regionales y como éste se ejecuta en éstas.
5. Ejecutar la rendición del programa.
6. Llevar a cabo la coordinación con diferentes instituciones públicas y privadas para la adecuada implementación y ejecución del Programa.
7. Ejecutar la capacitación de empresas y TTOO para que participen en el Programa.
8. Ejecutar el monitoreo y seguimiento de los destinos de los participantes.
9. Entregar orientación de usuarios sobre el Programa Vacaciones Tercera Edad.
10. Desempeñar las demás funciones y tareas que la Dirección Nacional le encomiende en forma específica en el área de su competencia.

Esta subunidad estará a cargo de un funcionario/a denominado Encargado/a de Subunidad Programa Vacaciones Tercera Edad, que será la Contraparte Técnica en todas aquellas materias o actos que digan relación con su Subunidad, salvo aquellas que hayan sido entregadas al Encargado/a de la Unidad de Turismo Social en calidad de contraparte técnica, por cualquier forma que fuere.

### **1.2. Subunidad Programa Gira Estudio.**

Es la que diseña, desarrolla, implementa y ejecuta 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:

1. Coordinar, diseñar, monitorear y supervisar el Programa.
2. Proponer, si lo estima necesario, aplicar modelos de control y supervisión para la correcta ejecución del Programa al Encargado de la Unidad de Turismo Social, especialmente cuando la falta de estos controles se detecta durante la ejecución del Programa.
3. Realizar la coordinación nacional en la ejecución del Programa.
4. Supervisar las labores asociadas al Programa en las Direcciones Regionales y como éste se ejecuta en éstas.
5. Ejecutar la rendición del programa.
6. Llevar a cabo la coordinación con diferentes instituciones públicas y privadas para la adecuada implementación y ejecución del Programa.
7. Ejecutar la capacitación de empresas y TTOO para que participen en el Programa.
8. Ejecutar el monitoreo y seguimiento de los destinos de los participantes.
9. Entregar orientación de usuarios sobre el Programa Gira de Estudio.
10. Desempeñar las demás funciones y tareas que la Dirección Nacional le encomiende en forma específica en el área de su competencia.

Esta subunidad estará a cargo de un funcionario/a denominado Encargado/a de Subunidad Programa Gira de Estudio, que será la Contraparte Técnica en todas aquellas materias o actos que digan relación con su Subunidad, salvo aquellas que hayan sido entregadas al Encargado/a de la Unidad de Turismo Social en calidad de contraparte técnica, por cualquier forma que fuere.

### **1.3 Subunidad Programa Turismo Familiar.**

Es la que diseña, desarrolla, implementa y ejecuta el Programa de Turismo Familiar, que está enfocado especialmente en familias de menores ingresos y en aquellas cuya jefatura de hogar es femenina, el cual se ofrece paquetes turísticos con actividades recreativas, culturales y sociales, fomentando el desarrollo del turismo y la oferta turística a nivel regional en Chile, además del incremento de la ocupabilidad de los servicios de alojamiento turístico y contribuye al desarrollo de la industria, especialmente turística.

Funciones:

1. Coordinar, diseñar, monitorear y supervisar el Programa.
2. Proponer, si lo estima necesario, aplicar modelos de control y supervisión para la correcta ejecución del Programa al Encargado de la Unidad de Turismo Social, especialmente cuando la falta de estos controles se detecta durante la ejecución del Programa.
3. Realizar la coordinación nacional en la ejecución del Programa.
4. Supervisar las labores asociadas al Programa en las Direcciones Regionales y como éste se ejecuta en éstas.
5. Ejecutar la rendición del programa.
6. Llevar a cabo la coordinación con diferentes instituciones públicas y privadas para la adecuada implementación y ejecución del Programa.
7. Ejecutar la capacitación de empresas y TTOO para que participen en el Programa.
8. Ejecutar el monitoreo y seguimiento de los destinos de los participantes.
9. Entregar orientación de usuarios sobre el Programa Turismo Familiar.
10. Desempeñar las demás funciones y tareas que la Dirección Nacional le encomiende en forma específica en el área de su competencia.

Esta Subunidad estará a cargo de un funcionario/a denominado Encargado/a de Subunidad Turismo Familiar, que será la Contraparte Técnica en todas aquellas materias o actos que digan



relación con su Subunidad, salvo aquellas que hayan sido entregadas al Encargado/a de la Unidad de Turismo Social en calidad de contraparte técnica, por cualquier forma que fuere”.

2°. **DÉJESE** sin efecto la Resolución Exenta N° 305 de 18 de agosto de 2016, que establece Nueva Organización Interna del Servicio Nacional de Turismo, y todas sus modificaciones posteriores.

**ANÓTESE, REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



**MARCELA CABEZAS KELLER**  
DIRECTORA NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

MCK/MJGA/LRP/BRA/CMM/CRA/RBA/FRW.-

Distribución:

- Dirección Nacional
- Fiscalía
- Subdirecciones
- Departamento Gestión y Coordinación Regional
- Departamento de Gestión Institucional
- Departamento Estadísticas
- Unidad Gestión Personas
- Auditoría Interna
- Direcciones Regionales (I-XV)
- Oficina de Partes