Resolución Exenta N°390

Dirección Nacional

ESTABLECE NUEVA ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA INTERNA DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO Y DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA N°240, DE 08 DE JULIO DE 2021 A CONTAR DE ESTA FECHA.

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 D.L. 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, de 2010, "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; en la Ley Nº19.880, de 2003, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.799, de 2002, Sobre Documentos, Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha Firma; el Decreto N° 181, de 2002, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.799; en la Resolución Exenta N° 240, de 08 de julio de 2021, del Servicio Nacional de Turismo, que establece la nueva organización y estructura interna de este Servicio; el Decreto N° 59, de 30 de marzo de 2022, del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, que Fija el Orden de Subrogación del Director Nacional del Servicio Nacional de Turismo y la Resolución T.R.A. Nº 266/361/2020, de 15 de julio de 2020, que renueva nombramiento en calidad de titular a la Fiscal del Servicio Nacional de Turismo, y en las Resoluciones N° 6, y 7, de 2019 y N° 16 de 2020, todas de la Contraloría General de la República, que "Fija Normas sobre la Exención del Trámite de Toma de Razón en materias de personal que indica", que "Fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón", y que "Determina los montos en UTM, a partir de los cuales los actos administrativos quedan sujetos toma de razón y a controles de reemplazo", respectivamente; y

CONSIDERANDO:

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

2. Que, en conformidad con 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 corresponde dirigir, organizar, y administrar el correspondiente Servicio; controlarlo y velar por el cumplimiento de sus objetivos; responder de su gestión, y desempeñar las demás funciones que la ley le asigne.

3. Que, artículo 18° del D.L. N° 1.224, de 1975, del hoy Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, modificado por el artículo 52, numeral 4) de la Ley N° 20.423, de 2010, Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo, establece que el Director Nacional de Turismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 31° de la Ley N° 18.575 -mencionado en el considerando anterior-, 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, por Resolución Exenta N°240 de 08 de julio de 2021, de este Servicio, se estableció y aprobó la última estructura y organización interna de Sernatur, de manera que ésta se adecuase y reflejase de mejor forma como éste cumple sus funciones en el día a día o su quehacer cotidiano, reflejando los cambios que en la operativa y funcionamiento del Servicio se han producido, además de su constante mejora continua en el cumplimiento de sus funciones asignadas por ley.

5. Que, no obstante lo anterior, y debido a lo dinámico que es el turismo y con ello las funciones que debe cumplir Sernatur y atendido que la pandemia ha obligado a adoptar medidas de mitigación a raíz de la merma que ha sufrido la actividad turística; de acuerdo a los nuevos objetivos institucionales fijados por esta Jefa (S) Superior del Servicio, se hace necesario adecuar la estructura y organización interna de Sernatur, de tal forma de hacerla más eficiente, eficaz y oportuna para el cumplimiento de tales objetivos y de los nuevos desafíos, por medio de la consolidación de una estructura interna que refleje la real forma de funcionamiento institucional, en consonancia con la normativa interna del Servicio y DFL 1 que fija la planta de personal, que hoy además, debe adecuarse a los nuevos desafíos que plantea la industria turística, y que impone a los servicios públicos – entre ellos por cierto Sernatur- el desafío de atender las necesidades de la ciudadanía en forma continua y oportuna, de manera de mitigar sus perniciosos efectos respecto de todos los actores.

6. Que en concreto, atendida la problemática que se ha venido dando en el área informática, que a consecuencia de la pandemia ha tenido cada día mayor demanda, y que requiere de mayores recursos y dotación a fin de administrar, gestionar, proveer y coordinar la infraestructura informática, herramientas y soluciones tecnológicas, proyectos tecnológicos de desarrollo, así como también otorgar soporte a nivel institucional en las diferentes áreas de su competencia, resguardando la seguridad de la información mediante la planificación, ejecución y evaluación continua que permita satisfacer las necesidades institucionales, se ha definido transformar en departamento, con tres unidades dependientes y relacionadas, al área informática, de manera de cubrir todas las necesidades que el

Servicio requiere en esta materia.

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

RESUELVO:

1° ESTABLÉCESE Y APRUÉBASE a contar de esta fecha, la organización y estructura interna del Servicio Nacional de Turismo y las denominaciones y funciones que correspondan a cada una de las Direcciones, Subdirecciones, Departamentos, Unidades y Subunidades establecidas para el cumplimiento de las funciones que por ley corresponden al Servicio Nacional de Turismo, de la forma que se pasa a transcribir:

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 hoy Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Crea el Servicio Nacional de Turismo; la Ley N° 20.423, de 2010, "Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo", sus Reglamentos 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 vigente.
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/a la Director/a Nacional en el cumplimiento de funciones son: Gabinete del/de la Director/a Nacional, Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas, Unidad de Auditoría Interna, Fiscalía, Unidad de Gestión y Coordinación Regional, Unidad de Gestión Institucional y Direcciones Regionales de Turismo.

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

a) Subdirección de Desarrollo.
b) Subdirección Administrativa.
c) Subdirección de Marketing.
d) Departamento de Estadísticas.
e) Departamento de Tecnologías y Sistemas.
f) Departamento de Turismo Social.

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

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

B. 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. Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer la Dirección Nacional.

C. UNIDAD DE AUDITORÍA 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 acordados 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.

D. UNIDAD FISCALÍA.

La Fiscalía es la Unidad que tiene por misión fundamental asesorar y generar los medios y condiciones necesarias para velar por la juridicidad y legalidad de los actos ejecutados por el Servicio Nacional de Turismo, conforme al ordenamiento jurídico vigente.

La Fiscalía del Servicio será dirigida por un directivo del segundo nivel jerárquico, denominado Fiscal, y tendrá, como unidad, las siguientes funciones específicas:

Funciones:

1. Asesorar jurídicamente a la Dirección Nacional, direcciones regionales 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 Superior del Servicio, así como a los distintos niveles jerárquicos del organismo, sobre aspectos jurídicos y legales de asuntos, situaciones o problemas relativos a funciones del Servicio o a personas o interés afectados por las actividades que éste realiza, respecto de las cuales se requiera su pronunciamiento.

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 cuando proceda, los proyectos de leyes, reglamentos, resoluciones u otros documentos, relacionados con el Servicio o con materias de competencia de éste, que la Dirección Nacional le encomiende.
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 y/o acompañamiento de los procesos disciplinarios y judiciales tanto a nivel nacional como regional, a requerimiento del fiscal.
12. Efectuar capacitaciones y/o conversatorios referidos a materias legales que sean de utilidad para algunos o todos los funcionarios del Servicio.
13. Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer o requerir la Dirección Nacional.

E. UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL.

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

La Unidad de Coordinación Regional será dirigida por una Coordinador/a Nacional que a su vez cumplirá la labor de Asesor del Director/a Nacional y que para realizar sus funciones cuenta con ejecutivos especialistas, sectorialistas y distribuidos por macrozona. Esta unidad tiene dependencia directa de Gabinete, con las siguientes funciones específicas:

Funciones:

1. Velar por el alineamiento de objetivos, políticas y programas orientados a contribuir al desarrollo y la reactivación del turismo local y nacional en relación a los pilares de la Estrategia Nacional de Turismo vigente entre las Direcciones Regionales de Turismo y Sernatur Central.

2. Elaborar y consolidar información relevante de las diferentes macrozonas.
3. Realizar seguimiento al cumplimiento de las metas regionales y de los convenios de desempeño de los Directores Regionales en coordinación con el área competente.
4. Favorecer una gestión homologada de procesos de las Direcciones Regionales de Turismo considerando las distintas realidades del territorio nacional y sus gobiernos locales.
5. Incentivar, fortalecer y apoyar el diseño, ejecución y evaluación de la cartera de proyectos, convenios intersectoriales y alianzas publico/privada (FNDR; FIC y otros).
6. Establecer métricas, reportes y seguimiento permanente a los FNDR, Convenios y Planes de Acción de las Direcciones Regionales informando resultados, identificación de oportunidades y anticipando brechas en su desarrollo.
7. Favorecer la articulación y colaboración de las distintas Unidades del Servicio con las Direcciones Regionales.
8. Apoyar la gestión administrativa de las Direcciones Regionales de Turismo de acuerdo a las necesidades de servicio y en coordinación con las unidades competentes a nivel central.
9. Identificar las necesidades de capacitación e inducción de los diferentes equipos de las Direcciones Regionales junto con coordinar el desarrollo e implementación de agendas de trabajo en las visitas regionales.
10. Favorecer las inducciones y capacitaciones para los nuevos cargos requeridos por las Direcciones Regionales de Turismo en conjunto con las áreas competentes del nivel central.
11. Diagnosticar oportunidades, necesidades, fortalezas y manejar requerimientos regionales.
12. Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer o le pueda encomendar el/la Director/a Nacional.

F. UNIDAD DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Esta Unidad será el encargado de velar por la correcta gestión y desempeño institucional. Deberá contribuir con la modernización del Servicio y la satisfacción de los usuarios/as, a través de la aplicación de mecanismos de control e iniciativas que permitan promover y monitorear la calidad de los procesos y productos de Sernatur, procurando implementar periódicamente mejoras basadas en los resultados de la gestión y la retroalimentación de los usuario/as.

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,

permitiendo mejorar la gestión institucional incorporando medidas a partir de la percepción y retroalimentación desde la ciudadanía.

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. Coordinar y monitorear el cumplimiento de las Leyes de Transparencia N° 20.285 "Sobre Acceso a la Información Pública" y la ley N° 20.730 sobre "Lobby".

11. Gestionar los procesos de riesgo y de seguridad de la información, según instrucciones emanadas de los órganos competentes, al interior de la institución.

12. Establecer y administrar la relación institucional con los organismos de control externos (MINECON, SEGPRES, DIPRES, entre otros).

13. Liderar, gestionar y evaluar el equipo de trabajo y administrar eficaz y eficientemente los recursos asignados.

14. Todas las labores relacionadas con sus funciones que pueda establecer el/la Directora/a Nacional.

G. DIRECCIONES REGIONALES DE TURISMO.

Las Direcciones Regionales de Turismo son aquellas que funcionarán en cada una de las Regiones en que está dividido el país y ejercerán las funciones propias del Servicio en el ámbito de su competencia normativa y territorial, incluida la dependencia técnica y administrativa de sus Oficinas de Información Turísticas, sin perjuicio de la coordinación que pudiera hacerse respecto de éstas desde el nivel central, cuando fuere necesario.

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 son:

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 y potenciar la reactivación de la industria turística.

3. Gestionar alianzas público/público y público/privadas para implementar la política de turismo en los distintos destinos de la región; orientando, coordinando e incentivando las actividades de los sectores público y privado hacia el cumplimiento de los planes, programas y la búsqueda de recursos y/o acciones que permitan el desarrollo del turismo en cada territorio.
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. Asimismo, podrá establecer convenios en el ámbito de la difusión y promoción del destino y convenir con personas naturales o jurídicas nacionales la instalación de oficinas de información turística en su territorio jurisdiccional, considerando las directrices del modelo de atención de Turismo Atiende-Sernatur.
9. Procurar la instalación de Oficinas de Información Turística a nivel nacional, de acuerdo con el manual de identidad definido por Turismo Atiende a las necesidades de promoción y difusión que requiera la región para el desarrollo de la actividad turística.
10. Liderar administrativa y estratégicamente las direcciones regionales velando por el adecuado ambiente laboral de respeto y colaboración mutua.
11. Apoyar la atención de la agenda virtual y otros mecanismos disponibles de Turismo Atiende, a través de los asesores turísticos (ex informadores turísticos), como parte de sus funciones cuando corresponda.
12. 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 dos Unidades a su cargo: Unidad de Sustentabilidad y Unidad de Innovación.

A. UNIDAD DE SUSTENTABILIDAD.

La Unidad de Sustentabilidad tiene como objetivo mejorar la competitividad de la oferta turística del país, a través de la formalización, mejoramiento de los estándares de calidad, seguridad y sustentabilidad de los prestadores de servicios turísticos. De igual forma gestiona y coordina instrumentos de gestión territorial, municipal, medioambiental e iniciativas para fortalecer el desarrollo y la gestión sustentable de los destinos turísticos del país.

Para cumplir sus funciones cuenta con cuatro Subunidades: Formalización, Competitividad Empresarial, Desarrollo Local y Gestión Territorial y Medioambiente.

1) SUBUNIDAD DE FORMALIZACIÓN.

La subunidad de formalización es la encargada de regular, ordenar, asesorar y potenciar la oferta de servicios turísticos a nivel nacional en función de la normativa vigente. Será conformada por las siguientes secciones:

a) Registro.

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

Funciones:

1. Administrar el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos.
2. Realizar acciones que tengan como objetivo mantener actualizada la información de los prestadores de servicios turísticos registrados.
3. Coordinar y establecer los lineamientos del proceso de registro y auto-clasificación de prestadores de servicios turísticos a través de las Direcciones Regionales.

4. Proponer la reclasificación de prestadores de servicios turísticos cuando corresponda
5. Hacer difusión del registro, sus características, beneficios y condiciones.

6. Coordinación con entes públicos y privados en materias atingentes al Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur.
7. Coordinación con el resto de las unidades del servicio en temas que se relacionen con el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos.
8. Identificar problemáticas de formalización en conjunto con las Direcciones Regionales de Turismo y establecer propuestas de solución. Monitorear el funcionamiento de la plataforma de Registro y actuar de contraparte para los proyectos que correspondan.

9. Realizar monitoreo y rendición de indicadores de gestión institucional.
10. Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer el/la Director/a Nacional y/o el/la Subdirector/a de Desarrollo o su Jefatura Directa.

b) Inspección.

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

Funciones:

1. Coordinar y establecer los lineamientos para la verificación de la veracidad de la información, relacionada con la calidad de los servicios, clasificación, 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. Coordinar y establecer los lineamientos para la reclasificación de prestadores de servicios turísticos cuando corresponda.
4. Proponer los criterios de calificación de inspectores, así como los procedimientos de inspección, formularios, informes y registros que se establezcan sobre el particular.
5. Realizar la coordinación y orientación técnica de los inspectores del país.
6. Coordinar y establecer los lineamientos para la implementación del protocolo de denuncias por parte de las Direcciones Regionales.
7. Diseñar, testear y aplicar la prueba de conocimientos para el registro de Guías de Turismo.
8. Levantar información y datos respecto al comportamiento del sector (Guías de Turismo)
9. Apoyo en la gestión de capacitaciones (especialidades) para guías de turismo.
10. Apoyo al Registro de Guías de Turismo (Verificación documentos, emisión de credenciales, resultados de evaluaciones, identificación de brechas de conocimientos y competencias).
11. Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer el/la Director/a Nacional y/o el/la Subdirector/a de Desarrollo o su Jefatura Directa.

c) Apoyo a la Formalización y Regulación de los Servicios Turísticos

Sección encargada de apoyar el universo de prestadores de servicios turísticos conducente a la formalización y mejora de la competitividad del sector, tomando como base las normas y reglamentos

establecidas/os en la Ley N°20.423, de 2010, Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo y/o la normativa que la modifique o reemplace.

Funciones:

1. Desarrollar, ejecutar y/o supervisar todos los proyectos de marketing y comunicacionales asociados a la Subunidad de Formalización.
2. Desarrollar el Plan Comunicacional para el área de Formalización: Registro, Registro de Guías de Turismo, Inspección y otros proyectos afines, con el apoyo de la Unidad de Comunicaciones de Sernatur.
3. Coordinar con la Unidad de Comunicaciones, la Subdirección de Marketing y las Direcciones Regionales de Sernatur y otras instituciones, tanto públicas como privadas, la difusión y posicionamiento de la formalización y regulación de los prestadores de servicios turísticos.
4. Desarrollar documentos, manuales y/o material gráfico que sean de interés para los emprendedores y empresarios del sector con foco en la Formalización de los servicios turísticos.
5. Diseñar y/o actualizar los insumos gráficos que puedan ser autogestionados dentro de la Unidad de Formalización para las campañas permanentes dirigidas a prestadores de servicios turísticos y turistas
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 o su jefatura Directa.

2) SUBUNIDAD DE COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL.

Su objetivo es promover la gestión sostenible de los actores del turismo, a través de la creación, implementación y difusión de programas, herramientas e iniciativas que permitan el fortalecimiento y mejora continua en la prestación de los servicios turísticos y desarrollo de los destinos.

Funciones:

1. Administrar, fomentar y velar por el correcto funcionamiento, implementación y promoción de los Programas de Calidad (Sello Q), Sustentabilidad (Sello S) y otras herramientas empresariales. Desarrollar, planificar, ejecutar y supervisar la correcta implementación de programas, instrumentos y/o herramientas enfocadas a prestadores turísticos con foco en sustentabilidad turística
2. Coordinar y orientar a los diferentes actores involucrados en los programas de la subunidad (contrapartes regionales, consultores, organismos certificadores, institución públicas y privadas, u otros actores relevantes).
3. Entregar asesoría técnica en los proyectos de las diferentes unidades, subunidades y secciones de la Subdirección de Desarrollo, incorporando la sustentabilidad.
4. Apoyar el desarrollo de herramientas que promuevan la mejora continua en temáticas de sustentabilidad para mejorar la calidad en actores del turismo.
5. Promover convenios u otras acciones que permitan amplificar las herramientas de calidad y sustentabilidad.
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 o su jefatura Directa.

3) SUBUNIDAD DESARROLLO LOCAL.

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

Funciones:

1. Apoyar y liderar iniciativas enmarcados en el Programa de Turismo Municipal, el cual se vincula con los municipios en el territorio.
2. Generar asociatividad con actores públicos y privados, creando redes de trabajo a nivel internacional, nacional y local.
3. Impulsar herramientas, proyectos y/o iniciativas que fortalezcan la gestión turística municipal.
4. Optimizar el conocimiento, habilidades y competencias de las personas que trabajan en el sector, principalmente en accesibilidad universal y prevención del ESCNNA - VT.
5. Elaborar y/o impulsar herramientas que promuevan la accesibilidad en el turismo. Concientizar a actores locales de la ética y responsabilidad social que le compete en el ámbito del turismo.
6. Fomentar el respeto por la cultura, historia, costumbres y tradiciones para fomentar y fortalecer la identidad local
7. Promover criterios inclusivos en temáticas de expresión de igualdad de género. Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer el/la Director/a Nacional y/o el/la Subdirector/a de Desarrollo o su Jefatura Directa

4) SUBUNIDAD: GESTIÓN TERRITORIAL Y MEDIOAMBIENTE.

Subunidad encargada de gestionar y coordinar diversos instrumentos de gestión territorial y medioambiental y de iniciativas asociadas, tendientes a fortalecer el desarrollo y la gestión sustentable del turismo en general y de destinos turísticos del país, con el apoyo de herramientas tecnológicas y uso, entre otros, de sistemas de información geográfica para el procesamiento y generación de información y análisis sectorial e impulsando la planificación estratégica para la toma de decisiones.

Funciones:

1. Contribuir al fortalecimiento, gestión y generación de productos cartográficos en base al uso de herramientas y tecnologías de procesamiento de información geoespacial (SIG- SERNATUR), junto a la generación de información asociada a atractivos turísticos, Destinos Turísticos, Zonas de Interés Turísticos, entre otros para el análisis, gestión y categorización de los mismos. Generación de herramientas necesarias para gestionar un destino turístico, que contribuyan a la toma de decisiones y fortalezcan el desarrollo sustentable y que entreguen recomendaciones para planificadores y gestores

turísticos que trabajan a nivel local, regional y nacional.

2. Definir, fomentar y coordinar proyectos e iniciativas públicas que apunten al desarrollo sustentable de los destinos turísticos en el respectivo territorio.

3. Apoyar el desarrollo turístico sustentable de las Áreas Silvestres Protegidas a través de la participación en el Comité Nacional de Áreas Silvestres Protegidas.

4. Participación a nivel nacional en iniciativas de planificación y gestión territorial y medioambiental, así como en la generación de redes para estos fines.

5. Participación, en el proceso de gestión del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA), Evaluación Ambiental Estratégica (EAE) a nivel nacional y apoyo regional. Coordinación nacional y regional en los procesos de Recursos de Reclamación en el marco del SEIA y Pertinencias de ingreso al SEIA.

6. Apoyar técnicamente en la postulación para la declaración de Zonas de Interés Turístico, en el marco de la Ley N° 20.423 y sus Reglamentos y la implementación, desarrollo y seguimiento de los planes de acción respectivos.

7. Participar, asesorar y apoyar la aplicación de instrumentos de planificación y gestión territorial en el ámbito del turismo (MINVU-MOP-Ministerio de Agricultura) específicamente en la relación de las Zonas de Interés Turístico (ZOIT) y su vínculo con la Ley N° 20.423, artículos 14 y 16.

8. Apoyar la gestión del Borde Costero, desde la perspectiva sectorial del turismo, a través de la participación en Comisión Nacional de Uso del Borde Costero coordinada por la Subsecretaria para las Fuerzas Armadas.

9. Participación como contraparte técnica a nivel nacional sobre Cambio Climático e implementación y coordinación regional del Plan de Adaptación del Cambio Climático del sector turismo.

10. Actuar como contraparte técnica territorial del Servicio ante los distintos proyectos e iniciativas que se desarrollan con fuentes de financiamiento internas y externas al servicio.

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

B. UNIDAD DE INNOVACIÓN.

La Unidad de Innovación tiene como objetivo impulsar la innovación en la industria turística, mediante la diversificación de experiencias, la innovación y transformación digital, el fomento y apoyo empresarial, y el fortalecimiento del capital humano turístico; tanto a nivel de industria, como empresas y destinos, en articulación con otros servicios públicos.

Para cumplir sus funciones cuenta con tres subunidades: Innovación y Transformación Digital, Fomento y Capital Humano.

1) SUBUNIDAD INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL.

La Subunidad de Innovación y Transformación Digital tiene como objetivo impulsar la innovación en la industria turística, considerando para ello la transformación digital del sector, el cambio cultural necesario para introducir nuevas ideas que agreguen un valor diferenciador a nivel de empresas,

destinos y organización, expresados en forma de procesos, productos, servicios, experiencias, canales y/o modelos de negocio.

Funciones:

1. Apoyar el emprendimiento para el desarrollo de nuevos productos turísticos que aporten a la diversificación de experiencias turísticas del país.
2. Impulsar la innovación y modernización de la oferta turística existente de forma integral y sustentable, para aumentar su competitividad.
3. Apoyar y liderar iniciativas alineadas con los "Lineamientos estratégicos para la transformación digital e innovación del turismo" para diversos actores de la industria, tanto a nivel de empresas, como destinos y de la industria.
4. Liderar el proceso de cambio cultural al interior del Servicio Nacional de Turismo y en la industria, fortaleciendo una cultura de la innovación.
5. Identificar y generar un ecosistema innovador a través de vínculos con redes de conocimientos especializados, centros de investigación, desarrollo e innovación, nacionales y extranjeros, y diversos actores para la transferencia y difusión de conocimientos a la industria y la incorporación de nuevas tecnologías.
6. Apoyar, desarrollar y fortalecer la creación de espacios de innovación abierta que permitan incluir actores del sector privado, académico y de la sociedad civil, así como otros actores del territorio, que permitan aprovechar el conocimiento colectivo orientado a la resolución de problemáticas sectoriales.
7. Definir un modelo de operación y administración de un espacio colaborativo y biblioteca online definido como "cowork", que permita generar un espacio para emprendedores y actores del ecosistema turístico.
8. Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer el/la Director/a Nacional, el/la Subdirector/a de Desarrollo y/o su Jefatura Directa.

2) SUBUNIDAD APOYO EMPRESARIAL.

La Subunidad de Apoyo Empresarial tiene como objetivo articular iniciativas de fomento de otras instituciones, en apoyo al sector turístico. Lo anterior por medio de la identificación de necesidades, elaboración de diagnósticos, desarrollo de un trabajo colaborativo con diversos organismos de fomento, adecuación de instrumentos para el sector turístico, apoyo en la comunicación y seguimiento de las diversas iniciativas.

Funciones:

1. Identificar necesidades del sector turístico que puedan resolverse por medio de instrumentos de fomento.
2. Colaborar y apoyar a instituciones de fomento en la definición de instrumentos atingentes al sector turístico.
3. Facilitar la información relacionada a fondos de financiamiento y/o instrumentos públicos que puedan

beneficiar a los prestadores de servicios turísticos en materias de digitalización, innovación y adquisición de tecnologías.
4. Definir lineamientos para planes de comunicación sobre los instrumentos de fomento.
5. Apoyar y promover la definición de estrategias para la colocación de los instrumentos de fomento, en una permanente comunicación con la Unidad de Coordinación de Regiones, dependiente de la Dirección Nacional de Sernatur.
6. Realizar seguimiento al estado y colocación de los instrumentos de fomento.
7. Realizar seguimiento al proceso de implementación de los instrumentos de fomento.
8. Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer el/la Director/a Nacional, el/la Subdirector/a de Desarrollo y/o su Jefatura Directa.

3) SUBUNIDAD CAPITAL HUMANO.

La Subunidad de Capital Humano 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. Coordinar, en conjunto con las direcciones regionales, el levantamiento de las necesidades de formación y capacitación del capital humano en turismo.
2. Coordinar, articular y vincular a los actores públicos y privados relacionados con la formación en turismo (sector académico, empleadores y profesionales/estudiantes del sector turismo).
3. Reportar en las distintas instancias del turismo las capacitaciones y certificaciones de competencias laborales realizadas a nivel nacional, de las que se tome conocimiento, para el capital humano del turismo.
4. Vincularse con actores públicos y privados en el ámbito nacional, regional y local.
5. Apoyar la mejora de las competencias laborales de las personas que trabajan en el sector.
6. Levantar información y realizar estudios para el fortalecimiento de la materia e identificación de tendencias.
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 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 y de personal. Le corresponde planear, organizar y administrar de manera eficiente y oportuna los recursos humanos, financieros, físicos y de apoyo logístico a nivel institucional, promoviendo la acción coordinada de los mismos, para colaborar en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La Subdirección Administrativa será dirigida por un directivo de segundo nivel jerárquico, denominado/a

Subdirector/a Administrativo/a, y contará con tres unidades a su cargo: Unidad de Administración, Unidad de Finanzas y Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas.

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.

A. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN.

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

Funciones:

1. Asesorar a la Dirección Nacional, a las Direcciones Regionales y a las Unidades de la Dirección Nacional, en materias de gestión administrativa.
2. Gestionar la provisión de bienes y servicios que requiera el nivel central del Servicio Nacional de Turismo, de acuerdo a la normativa de compras y contrataciones públicas vigente y a los procedimientos de este Servicio, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
3. Elaborar y proponer, en coordinación con los centros de costos, el Plan Anual de Compras de Sernatur, como también efectuar los ajustes necesarios a éste para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
4. Supervisar y gestionar la ejecución de los contratos del Servicio y realizar los ajustes que corresponda durante su desarrollo.
5. Distribuir, a las distintas dependencias del Servicio, los recursos materiales necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
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 y asegurar la gestión documental del Servicio, física y/o digital.
8. Coordinar las respuestas y la elaboración de informes para usuarios externos e internos del Servicio en materias de administración y soporte.
9. Otras funciones inherentes a la Unidad de Administración que determine el/la Subdirector/a Administrativo y/o el/a Director/a Nacional.

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

a) Subunidad de Compras.

Funciones:

1. Gestionar la provisión de bienes y servicios que requiera el nivel central del Servicio Nacional de

Turismo, de acuerdo a la normativa de compras y contrataciones públicas vigente y a los procedimientos de este Servicio, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

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, en coordinación con los centros de costos, el Plan Anual de Compras de Sernatur, como también efectuar los ajustes necesarios a éste para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

4. Supervisar la ejecución de los contratos del Servicio y realizar ajustes durante su desarrollo en caso de que corresponda.

5. Solicitar, revisar y tramitar los Formularios de Recepción y Evaluación para el pago de facturas.

6. Elaborar los informes, en materias de su competencia, que permitan apoyar la toma de decisiones, como también los informes que sean requeridos por organismos fiscalizadores y de control interno.

7. Efectuar en el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) los compromisos presupuestarios de las compras que se realicen.

8. Administrar la plataforma de Mercado Público, en lo que respecta a creación de usuarios y de unidades de compra y a la inscripción de usuarios en las pruebas de acreditación de ChileCompra.

9. Tramitar la respuesta a los reclamos de proveedores que se reciban a través de la plataforma de Mercado Público respecto de las compras del nivel central y de las direcciones regionales de Sernatur.

10. Responder en forma oportuna a los requerimientos, sugerencias y/o consultas, relacionados con la gestión de compras y contrataciones, efectuados por usuarios internos, usuarios externos, proveedores del Estado y ciudadano/as, entre otros.

11. Asesorar al/a la Subdirector/a Administrativo/a, al/a la Encargado/a de la Unidad de Administración, a los/a las Encargados/as Administrativos/as de la Direcciones Regionales en materias propias de su competencia

12. Otras funciones inherentes a la Unidad de Compras y las demás que determine el/la Director/a Nacional, el/la Subdirector/a Administrativo/a o su jefatura directa.

b) Subunidad de Servicios Generales.

Funciones:

1. Ejercer el rol de contraparte ante la administración del edificio de la Dirección Nacional, verificando el cumplimiento de las obligaciones del contrato de gastos comunes y velando por el correcto funcionamiento de los servicios básicos, como son suministro de electricidad, agua potable, servicio de aseo y vigilancia.

2. Gestionar y controlar la provisión, recepción, almacenaje, inventariado y entrega de materiales de oficina a las distintas dependencias de la Dirección Nacional.

3. Atender las necesidades de transporte y distribución de la correspondencia, externa e interna, de la Dirección Nacional.

4. Coordinar el uso de los vehículos institucionales de la Dirección Nacional, llevar el control de sus bitácoras y gestionar su revisión, mantención y reparación, según corresponda.

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/a la Encargado/a de la Unidad de Administración 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 el Subdirector/a Administrativo o su Jefatura Directa.

c) Subunidad Oficina de Partes.

Funciones:

1. Recibir, clasificar, registrar en el Sistema de Gestión Documental, Sigedoc, y distribuir a las unidades de la Dirección Nacional la documentación externa que ingresa al Servicio en formato físico, vía correo electrónico o a través de la plataforma DocDigital.
2. Distribuir a las unidades del Servicio, a través de Sigedoc, las cartas, oficios y resoluciones emitidos por la Dirección Nacional.
3. Despachar los oficios de Sernatur a otras entidades públicas, a través de la plataforma DocDigital, y a la Contraloría General de la República, a través de la plataforma Ventanilla Única, manteniendo un registro actualizado de dicha documentación.
4. Recibir, clasificar, ordenar, y numerar la documentación que se elabora y tramita en Sernatur en formato papel.
5. Coordinar y gestionar el despacho de encomiendas o paquetes con empresas de courier y de cartas certificadas a través de Correos de Chile.
6. Coordinar y gestionar la transferencia documental física y electrónica al Archivo Nacional de la documentación oficial de Sernatur.
7. Elaborar los informes, en materias de su competencia, que sean requeridos por organismos fiscalizadores y usuarios internos.
8. Responder en forma oportuna a las consultas efectuadas, en materia de su competencia, por usuarios externos e internos.
9. Asesorar al/a la Encargado/a de la Unidad de Administración y a los/a las Encargados/as Administrativos/as de las Direcciones Regionales en materias propias de su competencia.
10. Otras funciones inherentes a la Oficina de Partes y las demás que determine el/la Director/a Nacional o el Subdirector/a Administrativo o su Jefatura Directa.

B. UNIDAD DE FINANZAS.

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

Funciones:

1. Asesorar a la Dirección Nacional, a las Direcciones Regionales y a las Unidades de la Dirección Nacional, en materias de gestión 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 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 respuestas y la elaboración de informes para usuarios externos e internos del Servicio en materias de finanzas.
7. Asesorar en la administración de los bienes muebles e inmuebles del Servicio, sin perjuicio de la facultad de administración que le corresponde ejercer a las Direcciones Regionales de Turismo, respecto de los bienes muebles que se les haya asignado y de los inmuebles existentes en el respectivo territorio regional.
8. Otras funciones inherentes a la Unidad de Finanzas que determine el/la Subdirector/a Administrativo y/o el/a Director/a Nacional.

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

a) 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 la base de las directrices de/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, de acuerdo a la normas e instrucciones vigentes o que dicte la Administración Central sobre la materia.
4. Proponer y aplicar las modificaciones del presupuesto, a los distintos centros de costos, que permitan asegurar su oportuna y correcta ejecución.
5. Administrar los módulos presupuestos y compromisos del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE).
6. Elaborar el Programa de Caja, a fin de requerir los recursos financieros a la DIPRES.
7. 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.
8. Elaborar proyecciones y pronósticos anuales y mensuales respecto del presupuesto de ingresos y gastos del Servicio, incluidos los relativos a personal.

9. Asesorar al/la Encargado de la Unidad de Finanzas y a los/as Encargados/as de las Direcciones Regionales en materias propias de su competencia.
10. Otras funciones inherentes a la Subunidad de Presupuesto y las demás que determine el/la Directora/a Nacional, el/la Subdirector/a Administrativo/a o su Jefatura Directa.

b) 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. Además, debe supervisar las conciliaciones bancarias de las cuentas corrientes de las Direcciones Regionales, cheques caducados y ajuste de cuentas.
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. Análisis de cuentas relacionadas con activos fijos e intangibles del servicio.
7. Efectuar los cálculos de amortización y depreciación de los bienes del activo del Servicio.
8. Registrar en los registros auxiliares de control de activo fijo y contabilizar la información respecto del control y el registro de los bienes muebles e inmuebles con que cuenta el Servicio.
9. Elaborar los informes, en materias de su competencia, que sean requeridos por organismos fiscalizadores y usuarios internos.
10. Elaborar e impartir instrucciones respecto de las materias de su competencia para el correcto funcionamiento del Servicio.
11. Asesorar al/a la Encargado/a de la Unidad de Finanzas y a los/a las Encargados/as Administrativos/as de las Direcciones Regionales de Turismo en materias propias de su competencia.
12. Llevar el control y el registro de los bienes muebles e inmuebles con que cuenta el servicio, manteniendo la información actualizada en el registro de inventarios y efectuando el control de planchetas en las distintas dependencias del Servicio.
13. Otras funciones inherentes a la Subunidad de Contabilidad y las demás que determine el/la Director/a Nacional o el Subdirector/a Administrativo o su Jefatura Directa.

c) 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) y controlar que las contabilizaciones sean efectuadas correctamente.
6. Elaborar los informes en materias de su competencia que sean requeridos por organismos fiscalizadores y usuarios internos y externos.
7. Asesorar al/la Encargado/a de la Unidad de Finanzas y a los/as Encargados/as Administrativos/as de las Direcciones Regionales en materias propias de su competencia
8. Otras funciones inherentes a la Subunidad de Tesorería y las demás que determine el/la Directora/a Nacional, el/la Subdirector/a Administrativo/a o su Jefatura Directa.

d) Subunidad de Control Financiero.

Funciones:

1. Supervisar y controlar la correcta ejecución de los fondos transferidos a entidades receptores 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, FONDEMA 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. Controlar la ejecución de los convenios suscritos bajo el esquema de administración de Fondos, especialmente los de transferencia de recursos públicos.
6. Elaborar los informes, en materias de su competencia, que sean requeridos por organismos fiscalizadores, contralores y usuarios internos.
7. Responder en forma oportuna a las consultas efectuadas, en materia de su competencia, por usuarios externos e internos.
8. Asesorar al Encargado/a de la Unidad de Finanzas y a los/as Encargados/as Administrativos/as de las Direcciones Regionales en materias propias de su competencia.
9. Otras funciones inherentes a la Unidad de Rendiciones y las demás que determine el/la Director/a Nacional, el/la Subdirector/a Administrativo/a o su jefatura directa.

C. UNIDAD DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS.

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

Funciones.

1. Evaluar, proponer e implementar políticas, para la gestión 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 y Desarrollo de Personas, que determine el/la Directora/a Nacional, o que delegue en la jefatura correspondiente.

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

a) Subunidad de Personal y Remuneraciones.

Funciones:

1. Elaborar y tramitar todos los actos administrativos ligados a la vida funcionaria de cada funcionario y personal contratado a honorarios, respecto a su incorporación, promoción, cese, retiro, destinación, entre otros, velando por que se ajusten y/o se cumplan las normas legales vigentes.
2. Mantener actualizada la información del personal del Servicio, respecto de designaciones, nombramientos, ascensos, calificaciones, estudios, evaluaciones de desempeño, medidas disciplinarias, desvinculaciones, ceses de funciones, entre otros.
3. Elaborar y actualizar los escalafones y listados del personal de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.
4. Procesar, cursar y tramitar los Cometidos de servicio en territorio nacional y extranjero de acuerdo con la normativa vigente.

5. Monitorear el control de asistencia de la jornada laboral de las personas sujetas al registro de asistencia , y los derechos que en esta materia tienen los funcionarios y prestadores de servicios en calidad de honorarios, asimismo, cursar y tramitar las Licencias Médicas y Permisos Postnatal Parental del personal del Servicio, como también gestionar la recuperación de los montos sobre los cuales el Servicio tiene derechos, con el propósito de lograr el monto de Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas indicado en el presupuesto vigente del Servicio.
6. Controlar y realizar los descuentos, cuando corresponda, por incumplimiento de la jornada laboral, así como otros descuentos que deban efectuarse al personal del Servicio, cuando correspondiere, de acuerdo a la normativa vigente.
7. Controlar el cumplimiento del presupuesto de dotación y de la glosa de honorarios, en coordinación con la Unidad de Finanzas.
8. Controlar el cumplimiento del gasto de la glosa de capacitación y perfeccionamiento indicado en el presupuesto vigente del Servicio, de acuerdo con lo sancionado por el Comité Bipartito de Capacitación y en coordinación con la Unidad de Finanzas.
9. Elaborar, tramitar y verificar el correcto pago de las remuneraciones del personal del Servicio, tanto de la dotación como del personal contratado a honorarios.
10. Mantener actualizadas las tablas de rentas y asignaciones de los registros de remuneraciones para el personal de dotación del Servicio.
11. Realizar la operación renta de los trabajadores dependientes.
12. Entregar el documento denominado "Liquidación de Rentas", como documento físico o por vía electrónica, al personal de dotación del Servicio.
13. Elaborar el Programa de Caja mensual correspondiente al Gasto en Personal del Servicio, y todos los informes solicitados relacionados a gastos en personal, tales como glosas ministeriales y provisiones.
14. Coordinar la elaboración de los certificados para declaraciones de renta y trámites relacionados de los funcionarios/as del Servicio.
15. Asesorar al/la Encargado/a de la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas y a los Encargados/as Administrativos/as de las Direcciones Regionales en materias propias de su competencia.
16. Todas aquellas otras funciones inherentes a la Subunidad de Personal y Remuneraciones y las demás que determine el/la Director/a Nacional o su jefatura directa.

b) Subunidad de Calidad de Vida, Bienestar y Desarrollo Organizacional.

Funciones:

1. Planificar y evaluar la Implementación de la 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 espacio laborales saludables.
2. Gestionar el derecho de sala cunas y el beneficio de jardines infantiles de la persona del Servicio que tengan derecho a ella, así como otros beneficios que se contemplen en la legislación vigente.
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 estos.

5. Gestionar y realizar seguimiento de todos los actos que se hayan ejecutado en el marco de cumplimiento de la Ley N°16.774, sobre Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales.

6. Cumplir con las normas impartidas desde el Servicio Civil, en los lineamientos que se encuentren dentro del área de desarrollo organizacional (capacitación, inducción, prácticas, entre otros)

7. Gestionar y supervisar cartera de convenios vigentes, como también generar nuevas alianzas que permitan otorgar al personal del Servicio beneficios y servicios sociales complementarios.

8. Responsable del Bienestar del Servicio, y las actividades que tengan que ver con el consejo Administrativo de Bienestar como la ejecución presupuestaria y los resultados alcanzados a través de los diversos beneficios y servicios otorgados.

9. Gestión y administración del seguro de salud complementario.

10. 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.

11. Administrar los procesos de reclutamientos selección de personal para el Servicio, de acuerdo con las políticas internas y respetando las normas relativas a la carrera funcionaria.

12. Administrar los procesos de prácticas profesionales de la Dirección Nacional y apoyar en esta materia a las Direcciones Regionales.

13. Mantener actualizados los perfiles de cargo del Servicio.

14. Gestionar el Sistema de Gestión de Desempeño, en cumplimientos con la normativa vigente, como también incentivar a la mejora de este instrumento.

15. Elaborar y evaluar el Programa Anual de Capacitación, en coordinación con el Comité Bipartito de capacitación, conforme a los lineamientos generales entregados por la Dirección Nacional, la detección de necesidades de capacitación y los requerimientos de las distintas unidades.

16. Coordinar, al interior de la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas, la elaboración de información que permita dar respuesta a los requerimientos de mandantes externos e internos del Servicio.

17. Validar, en coordinación con la Subunidad de Presupuesto de la Unidad de Finanzas, el control del gasto en capacitación indicado en el presupuesto vigente del Servicio.

18. Asesorar al/la Encargado/a de la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas y a los Encargados/as Administrativos/as de las Direcciones Regionales en materias propias de su competencia.

19. Toda aquellas demás funciones y tareas inherentes al área de sus competencias o que le encomiende el/la Director/a Nacional o su jefatura directa.

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 incluyendo el posicionamiento del turismo de reuniones (MICE).

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 promocional que se divulgue a nivel nacional e internacional de los atributos, valores turísticos del país, tanto por el sector privado como del sector público, en la forma que determine la normativa vigente.
6. Estimular el desarrollo del Turismo MICE (Meetings, Incentivos, Convenciones, Eventos y Congresos) 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 de Turismo.
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. Otorgar Patrocinios en nombre del Servicio de acuerdo con la normativa establecida.
13. 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/a de Marketing, y para cumplir sus funciones tendrá a cargo cuatro Unidades: Operaciones; Mercados; Branding; y Gestión, Administración y Procesos.

A. UNIDAD DE OPERACIONES.

Es la Unidad que debe velar por la correcta ejecución y mejora de los procesos operativos en la Subdirección de Marketing, ejecutando aquellos que son transversales a las unidades de la Subdirección y dando soporte en los que son específicos. Se trata de una unidad articuladora entre la unidad de Mercados y Branding con el fin de ejecutar y apoyar en la implementación de las políticas de promoción turística.

Funciones:

1. Coordinar externamente las acciones de marketing con todos los entes participantes de la industria desde el sector público y privado.
2. Implementar acciones promocionales en mercados origen dirigidos al canal comercial y al público final; tales como, ferias, capacitaciones, eventos (B2B), acciones a público final (BTL), entre otros procurando maximizar la visibilidad de la marca Chile Travel.
3. Apoyar, asesorar y coordinar los equipos de marketing correspondientes a las Direcciones Regionales en asuntos relacionados a promoción turística nacional e internacional.
4. Gestionar el relacionamiento con la industria turística nacional mediante el desarrollo de actividades orientadas a la construcción de relacionamientos, ofertas y acuerdos más apropiados, tales como: comunicación, asesorías, información, orientación y recomendación de acciones según el perfil de la empresa.
5. Coordinar con regiones acciones de marketing dirigidas tanto a público nacional como internacional de manera de sacar 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
6. Coordinar directamente con la industria turística Nacional e Internacional la participación en Ferias y Eventos acordados en el Calendario Anual.
7. Comunicar y apoyar la implementación de las acciones correspondiente a la Unidad.
8. Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer el/la Directora/a Nacional y/o la Jefatura Directa.

Esta Unidad, para cumplir con sus funciones contará con tres Subunidades: Ferias, Eventos y Capacitaciones; Coordinación de Regiones y Coordinación de la Industria, cada una de ellas, compuestas por un Encargado de Subunidad y un analista.

a) Subunidad de Ferias, Eventos y Capacitaciones.

Es la Subunidad responsable de diseñar, coordinar, producir y evaluar las ferias, eventos y capacitaciones a través de las cuales Chile como destino turístico se promociona y da a conocer tanto a nivel nacional como internacional sus atractivos turísticos.

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 de stand y layout de cada una las ferias y eventos programadas y aprobadas.
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. Diseñar y generar convocatoria para Ferias y/o Eventos Internacionales
8. Asistir, cuando se requiera, y asegurar la correcta participación de las delegaciones chilenas que asisten a ferias o eventos. Invitar a autoridades internacionales de Chile.
9. Desarrollar plan de capacitación internacional y nacional dirigida al público profesional.
10. Procurar la elaboración del material necesario para llevar a cabo el plan de capacitaciones.
11. Las demás tareas que le encargue el/la Director/a Nacional o el/la Subdirector/a de Marketing o su Jefatura Directa.

Esta unidad para cumplir con sus funciones contará con un Encargado de Ferias, Eventos y Capacitaciones y un analista.

b) Subunidad de Coordinación de Regiones.

Es la Subunidad responsable de liderar la relación de los equipos o unidades de Marketing de las Direcciones Regionales de Turismo con la Subdirección de Marketing, con el fin de apoyar, asesorar y coordinar las diversas materias de promoción con el fin de mostrar la oferta turística nacional.

Funciones:

1. Apoyar, asesorar y coordinar a las Direcciones Regionales de Turismo y sus equipos o unidades de Marketing regionales, en materias de promoción para mostrar la oferta turística nacional mediante la participación en Ferias y Eventos Internacionales y la producción y/o apoyo de Ferias y Eventos Nacionales.
2. Gestionar y coordinar con las regiones del país acciones promocionales que potencian los mercados relevantes para ellos.
3. Gestionar y coordinar proyectos de carácter nacional relacionados con la Subdirección de Marketing que involucran a las Direcciones Regionales de Turismo.
4. Generar y gestionar información de mercados internacionales y tendencias que pueden ser de utilidad para las Direcciones Regionales de Turismo.
5. Asesorar, acompañar y levantar capacitaciones, y demás acciones en materias técnicas de marketing, necesarias para levantar, formular y ejecutar programas financiados con recursos del Fondo Nacional de Desarrollo Regional -FNDR- en el pilar de promoción turística.
6. Desarrollar e implementar convenios de colaboración con empresas turísticas regionales con el fin de darle visibilidad a la marca Chile es Tuyo.
7. Las demás tareas que le encargue el/la Director/a Nacional o el/la Subdirector/a de Marketing o su Jefatura Directa.

Esta Subunidad, para cumplir con sus funciones contará con un Encargado de la Coordinación de Regiones y un analista.

c) Subunidad de Coordinación de la 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 acciones de marketing dirigidas tanto a público nacional como internacional de manera de sacar 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.
2. Coordinar directamente con la industria turística Nacional e Internacional la participación en Ferias y Eventos y sus respectivos seguimientos.
3. 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.

Esta Subunidad, para cumplir con sus funciones contará con un encargado de Coordinación de la Industria y un analista.

B. UNIDAD DE MERCADOS.

Es la Unidad responsable de crear, ejecutar y supervisar la estrategia de promoción turística de Chile en mercados internacionales priorizados; mercado nacional; mercado MICE (Meeting, Incentive, Conventions and Meetings); y para el segmento de turismo MICE contenidos dentro del Plan de Marketing dirigido al canal de comercialización mediante la implementación de acciones que beneficien la oferta turística receptiva en su conjunto y propicien el incremento de visitantes, su estadía y gasto promedio.

Funciones:

1. Liderar la ejecución de la implementación del plan de marketing internacional (en los Mercado priorizados), del plan de marketing nacional y de Turismo Meetings, incentives, conventions and exhibitions(MICE), con el objeto de buscar, evaluar e identificar potenciales congresos internacionales a realizar en Chile.
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 de los mercados priorizados en el Plan de marketing internacional, con el objeto de posicionar a Chile como destino

turístico, tales como: ferias, eventos, capacitaciones, viajes de familiarización, etc.

4. Asistencia y participación en ferias y eventos a realizar en los mercados priorizados en el Plan de marketing nacional e internacional prioritarios para Chile.

5. Representar la marca e imagen del destino turístico Chile al canal de comercialización y medios de comunicación del mercado respectivo.

6. Ofrecer vocerías a medios de comunicación cuando se requiera.

7. Realizar de capacitaciones sobre Chile a los representantes de la industria turística local.

8. 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.

9. Realizar 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.).

10. Coordinar la actividad en conjunto con agencia de representación respectiva cuando corresponda.

11. Gestionar y evaluar proyectos de la industria tanto nacional como internacional que permitan apoyar la promoción del destino en los mercados prioritarios.

12. Investigación y búsqueda constante sobre nuevas oportunidades que potencien la promoción turística internacional de Chile.

13. Establecer contactos y comunicación directa con la industria nacional haciéndolos partícipe del plan de acción de cada uno de los mercados.

14. 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.

15. 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.

16. 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.

17. Apoyo a canales de comercialización y prensa internacional en procesos administrativos de todas las acciones realizadas.

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

Esta unidad, para cumplir con sus funciones contará con tres subunidades: Merado Nacional; Mercado Internacional; Turismo Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions (MICE).

a) Subunidad de Mercado Nacional.

Es la subunidad responsable de crear, ejecutar y supervisar toda la estrategia de promoción turística de nacional orientado al canal de comercialización ya sea tradicional u online, mediante la implementación de acciones de promoción que beneficien la oferta turística interna.

Funciones:

1. Liderar las acciones dirigidas al impulso del turismo nacional mediante las campañas de marketing nacional así también como al canal comercial nacional.
2. Diseñar lineamientos generales que serán utilizados en mensajes y piezas creativas para 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 nacional.
3. Ser contraparte técnica de diferentes agencias y proveedores que participan en las diferentes etapas de construcción de las campañas promocionales cuando se requiera.
4. Coordinar con las demás áreas de Sernatur involucradas en la ejecución de proyectos ligados a la promoción nacional además de las Direcciones Regionales de Turismo.
5. Registrar, analizar y procesar información relevante para la toma de decisiones estratégicas relacionadas a la planificación, ejecución y evaluación de campañas de marketing.
6. Gestionar proyectos de carácter nacional relacionados con la Subdirección de Marketing que involucran a las direcciones regionales y con todos los entes participantes de la industria desde el sector público y privado.
7. Coordinar con regiones las acciones de marketing dirigidas a público nacional de manera de manera de optimizar los fondos disponibles a nivel central y regional, evitando duplicidades y procurando máxima alineación. Además, coordina directamente con las Direcciones Regionales de Turismo la participación en Ferias y Eventos nacionales.
8. Administrar presupuesto nacional y ejecutar Plan Estratégico Nacional.
9. Desarrollar convenios con organizaciones públicas y privadas tendientes a potenciar el turismo nacional.
10. Las demás tareas que le encargue el/la Director/a Nacional o el/la Subdirector/a de Marketing o su Jefatura Directa.

Esta Subunidad, para cumplir con sus funciones contará con un encargado de área y un analista de mercado nacional.

b) Subunidad de Mercado Internacional.

Es la responsable de crear, ejecutar y supervisar toda la estrategia de promoción turística de Chile en los Mercados Internacionales orientado al canal de comercialización mediante la implementación de acciones de promoción que beneficien la oferta turística receptiva en su conjunto.

Funciones:

1. Velar y liderar la ejecución de la implementación del plan de marketing internacional.
2. Gestionar y coordinar acciones de promoción turística dirigidas al canal comercial internacional, con el objeto de posicionar a Chile como destino turístico, tales como: ferias, eventos, capacitaciones, viajes de familiarización, etc.

3. Asistencia y participación en ferias y eventos a realizar en los mercados internacionales cuando aplique 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)Realizar capacitaciones de Chile a los representantes de la industria turística local. d) Promocionar destinos consolidados y emergentes acordes al mercado. e) Ser Contraparte oficial para la industria turística nacional e internacional. respectivo, con la finalidad de mostrar a Chile como un destino a visitar durante todo el año. f) Realizar 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.). g) Coordinación de la actividad en conjunto con agencia de representación respectiva cuando corresponda.
4. Gestionar y evaluar proyectos de la industria internacional que permitan apoyar la promoción del destino en los mercados prioritarios, tales como, campañas cooperadas.
5. Gestionar y coordinar con las regiones del país acciones promocionales que potencian los mercados relevantes para ellos.
6. Investigación y búsqueda constante sobre nuevas oportunidades que potencien la promoción turística internacional de Chile.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. Apoyo a canales de comercialización y prensa internacional en procesos administrativos de todas las acciones realizadas.
11. Desarrollar convenios con organizaciones públicas y privadas tendientes a potenciar el turismo receptivo.
12. Las demás tareas que le encargue el/la Director/a Nacional o el/la Subdirector/a de Marketing o su Jefatura Directa.

Esta Subunidad, para cumplir con sus funciones contará con un encargado de área y un analista de mercado Internacional.

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

Es la 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. Buscar, evaluar e identificar de potenciales congresos internacionales a realizar en Chile.
2. Entregar 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. Participar en eventos internacionales enfocados en el segmento de reuniones.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. Desarrollar convenios con organizaciones públicas y privadas tendientes a potenciar el turismo MICE en Chile.
12. Las demás tareas que le encargue el/la Director/a Nacional o el/la Subdirector/a de Marketing o su Jefatura Directa.

Esta Subunidad, para cumplir con sus funciones contará con un encargado de área y un analista de MICE.

C. UNIDAD DE MARCA, CONTENIDOS Y MEDIOS.

Es la Unidad responsable de crear y ejecutar toda la estrategia comunicacional dirigida al 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 fílmicos, audiovisuales, contenidos digitales y otros que sirvan para la promoción internacional de los atractivos turísticos del país.
4. Generar 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 territorio nacional.
6. Realizar estudios y acciones necesarias para la implementación y ejecución de la política de promoción turística, estrategia de promoción y plan de marketing.
7. 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.
8. Generar campañas de promoción turística.
9. Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer el/la Director/a Nacional y/o el Subdirector/a de Marketing o su Jefatura Directa.

Esta Unidad, para cumplir con sus funciones contará con dos Subunidades: Contenidos, Prensa e influenciadores; Branding Nacional e Internacional.

a) Subunidad de Contenido, Prensa e Influenciadores.

Esta Subunidad es la responsable de los contenidos generados para la promoción turística nacional e internacional en los diferentes canales de comunicación de Chile es tuyo, Chile Travel y Trade News, incluyendo sitios web y todas sus redes sociales. A la vez, es responsable del trabajo de promoción con prensa internacional e influenciadores nacionales e internacionales, incluyendo gestión y viajes de prensa. Esto permite generar cobertura mediática respecto a nuestros destinos, sus atractivos y las experiencias que se pueden vivir, a través de una oferta exportable.

Funciones:

1. Planificación y redacción de contenidos SEO para los sitios web de Chile es tuyo, Chile Travel, Trade

News y respectivos blogs

2. Trabajar la grilla mensual de las siguientes redes sociales de Chile es tuyo y Chile Travel: Facebook, Instagram, Twitter y Linkedin

3. Actualización y carga de contenidos de los sitios web Chile Travel, Chile es tuyo y Trade News, así como de los respectivos landing pages informativos.

4. Coordinar y validar con regiones los contenidos a trabajar, priorizados por cada región, en el sitio web de Chile es tuyo y sus respectivas redes sociales.

5. Coordinar los estudios de benchmark con tendencias de otros países

6. Elaboración de mailings y newsletter de cada una de las cuentas en cuanto al contenido.

7. Elaboración de clipping internacional para distribución interna y externa con las apariciones de Chile en prensa internacional.

8. Revisión y validación de los contenidos generados para el sitio web de Chile en China y sus distintas plataformas de redes sociales (como Weibo y Wechat).

9. Coordinación con la Unidad de Comunicaciones del Servicio respecto a los comunicados de prensa de distintos hitos de marketing.

10. Planificar viajes de prensa e influenciadores nacionales en conjunto con cada encargado de marketing regional, definiendo participantes y destinos a priorizar, en concordancia con el plan de marketing nacional.

11. Planificar viajes de prensa e influenciadores internacionales con cada uno de los mercados establecidos como prioritarios en el plan de marketing internacional

12. Coordinar, supervisar, acompañar cuando sea necesario y elaborar los informes de los viajes de prensa e influenciadores nacionales e internacionales con todo lo que ello implica (itinerarios, presupuesto, documentos, entre otros).

13. Revisar y editar el material enviado por los representantes para hacer acciones de difusión en el extranjero, como newsletter, invitaciones, comunicados, así como responder las solicitudes de prensa internacional sobre temáticas turísticas, para ser publicadas en medios de comunicación extranjeros y nacionales, así como envío de material a medios y periodistas extranjeros con el fin de que ellos generen publicaciones.

14. Llevar al día presupuesto ejecutado en viajes de prensa, así como las métricas de publicaciones y resultados.

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

Esta Subunidad, para cumplir con sus funciones contará con un Encargado de Contenido, Prensa e Influenciadores y dos analistas.

b) Subunidad de Branding Nacional e Internacional.

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

Funciones:

1. Liderar las campañas de marketing nacional e internacional como destino turístico orientadas a público final, en el mercado nacional e internacional.
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 nacional e internacional.
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 de Turismo.
5. Registrar, analizar y procesar información relevante para la toma de decisiones estratégicas relacionadas a la planificación, ejecución y evaluación de las campañas ejecutadas.
6. Las demás tareas que le encargue el/la Director/a Nacional o el/la Subdirector/a de Marketing o su Jefatura Directa.

Esta Subunidad, para cumplir con sus funciones estará a cargo de un Brand Manager Nacional e Internacional y contará con dos áreas de acción: nacional e internacional

D. UNIDAD DE PRODUCCIÓN DIGITAL.

Es la unidad responsable de administrar la promoción de la comunicación digital a nivel nacional e internacional, mediante la administración de campañas online a través de canales digitales internos como: RRSS, sitios webs, email marketing, entre otros. Asimismo, es la subunidad encargada de llevar las mediciones de audiencia y efectos de las distintas campañas. Es la Unidad responsable de crear, producir, supervisar la realización de piezas y desarrollos gráficos impresos y/o digitales que apoyan la comunicación y los requerimientos de las distintas áreas del Servicios.

Funciones:

1. Responsable de administrar, Gestionar e implementar Campañas Digitales en todas las plataformas de las Marcas del Servicio Nacional de Turismo.
2. Responsable de la exploración de nuevos canales digitales que sean de interés para la industria. Contribuye en el diseño de la estrategia digital de las marcas del Servicio Nacional de Turismo.
3. Administrar a través de diferentes plataformas la inversión en medios digitales. Así como también, desarrollar optimizaciones en los sitios webs, considerando su posicionamiento en buscadores, usabilidad y mejoras de engagement.
4. Optimizar el rendimiento y desempeño de los canales digitales, aplicando y supervisando las técnicas necesarias para su correcto funcionamiento. Con principal foco en las marcas comerciales de Sernatur como Chile es tuyo y Chile Travel.
5. Responsable de las métricas de campañas digitales y sitios web y velar por el cumplimiento de estas, de los estudios y acciones necesarias para la implementación y ejecución de la política de promoción turística, estrategia de promoción y plan de marketing, realizando un análisis de los resultados digitales

y planificación de acciones producto de este aprendizaje.

6. Elaborar, directa o indirectamente, material promocional como publicidad editorial, folletos, cartillas, libros, mapas, fotografías, afiches, documentales fílmicos, audiovisuales, contenidos digitales y otros que sirvan para la promoción internacional de los atractivos turísticos del país.

7. Comunicar visualmente los programas y servicios de la institución dirigidos al consumidor final.

8. Implementar y operativizar la estrategia de promoción digital que defina y establezca el Servicio, así como gestionar la estrategia digital de los programas del Servicio, como apoyo al resto de las áreas en estas materias.

9. Comunicar y apoyar la implementación de 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.

10. 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.

11. Liderar la relación del servicio con principales proveedores digitales dentro de los cuales también se incluye Google y sus plataformas.

12. Capacitar a los miembros de la industria y de Sernatur en ambientes digitales y nuevas tendencias.

13.Conocer y aplicar técnicas de SEO, siendo contraparte de la agencia correspondiente o del equipo interno.

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

Esta Unidad, para cumplir con sus funciones contará con una Subunidad: Diseño, UX y Audiovisual.

a) Subunidad de Diseño, UX y Audiovisual.

Esta Subunidad es la responsable de realizar, supervisar o realizar consultoría para la generación de los desarrollos gráficos impresos y digitales que apoyan la comunicación estratégica de las marcas de Sernatur y además coordinar o ejecutar según sea la necesidad declarada y priorizada, los proyectos de los desarrollos digitales de las marcas de Sernatur de turismo interno (Chile es TUYO), internacional (Chile Travel), en el caso de los proyectos institucionales (Sernatur.cl)

Funciones:

1. Ejecutar y realizar seguimiento de todos los procesos de Diseño (gráfico y audiovisual) de posicionamiento marca nacional e internacional del Servicio.

2. Coordinar los desarrollos digitales necesarios para la correcta ejecución de las funciones de la Subdirección de Marketing.

3. Contraparte de las agencias proveedoras de Sernatur trabajando con el equipo interno, asesorando y desarrollando proyectos en conjunto.

4. Entregar a las regiones Lineamientos u asesoría técnica de diseño gráfico y audiovisual, en sus acciones promocionales de carácter nacional e internacional.

5. Entregar asesoría técnica a otras Subdirecciones de Sernatur, asegurando el buen cumplimiento de

sus programas a través del material gráfico definido y asesorar la evaluación de las soluciones y de ejecutores de la etapa del diseño.

6. Visar 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.

7. Ser Contraparte Técnica de las agencias que presten servicios complementarios al equipo interno de diseño, desarrollo y analítica.

8. Recopilación, investigación y análisis del comportamiento del usuario, A/B Testing, estudios de referencia, Perfiles de usuario, Mapa de experiencia y encuestas.

9. Análisis constante de la arquitectura de la Información de los sitios web de Promoción Nacional e Internacional a través de Card sorting, Mapa de contenidos y Flujos.

10. Diseño e implementación de Prototipos y Wireframes.

11. Análisis de la experiencia de Usuario (UX) de los portales de la institución realizando test de usuarios e implementación de mejoras.

12. Ser disponibilizadores del material audiovisual del banco de imágenes de SERNATUR, prestando asesoría en la correcta utilización de imágenes y siendo apoyo en la realización de videos o footage.

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

Esta Subunidad, para cumplir con sus funciones contará con un encargado de la subunidad.

E. UNIDAD DE GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y PROCESOS.

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

Funciones:

1. Supervisión de los procesos administrativos de responsabilidad de la Subdirección de Marketing manera que se ajusten a lo establecido por ley y normas que rigen el actuar de Sernatur.

2. Elaboración y/o revisión, según corresponda, de la documentación necesaria para la correcta ejecución de los procesos administrativos de la Subdirección, tales como compras, rendiciones, facturación, documentación de convenios, contratación del personal.

3. Elaboración y/o revisión de informes, según formatos relacionados a indicadores, ya sean de gestión, procesos o resultados.

4. Control y generación de reportes asociados a la ejecución presupuestaria de la Subdirección.

5. Diseño y rediseño de los procesos administrativos de manera de conseguir una mejora continua en ellos en términos de eficacia y eficiencia.

6. Entregar información sobre la ejecución de las acciones de la Subdirección de Marketing.

7. Responsable de otorgar los Patrocinios de Sernatur, lo que implica recoger, analizar y aprobar las solicitudes de Patrocinios a nivel nacional, derivando a regiones los casos específicos, como también la redacción de resoluciones e informes para aprobación de Patrocinios y generación de informes mensuales sobre patrocinios entregados para Transparencia Activa.
8. Las demás tareas que le encargue el/la Director/a Nacional o el/la Subdirector/a de Marketing o su Jefatura Directa.

Esta Unidad, para cumplir con sus funciones contará con tres áreas: Gestión de Pagos y Contratos; Gestión de Procedimientos y Metas; Gestión de Administración y Presupuesto.

V. DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICAS.

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

El Departamento de Estadísticas trabajará en tres líneas de acción: Procesamiento de Estadística Base; Investigación y Desarrollo; y Análisis Económico y estará a cargo de un Directivo afecto al artículo 8° del Estatuto Administrativo denominado Jefe/a del Departamento de Estadísticas.

Funciones:

1. Diseñar instrumentos y procedimientos para la recolección y tratamiento de datos con el fin de obtener información confiable y precisa de la actividad turística, asegurando de esta forma la calidad técnica de la información generada ya sea vía fuente primaria o secundaria, a nivel nacional y sus distintos niveles territoriales.
2. Crear procedimientos estandarizados reproducibles que permitan apoyar la construcción del SET.
3. Realizar levantamiento de información primaria, ya sea de manera interna o externa, que sirva de insumo para la elaboración de estadísticas en el marco del SET.
4. Analizar estadísticamente la información recopilada, tanto de fuentes primarias como secundarias, para brindar apoyo en la toma decisiones.
5. Mantener disponibles tanto la información base como las estadísticas generadas, en plataformas de

consultas para clientes internos y externos.
6. Actuar como contraparte técnica en estudios ad hoc en el marco del SET.
7. Otorgar apoyo técnico a la Subsecretaría de Turismo.
8. Otorgar apoyo técnico interno tanto a Subdirecciones, Departamentos y Unidades del nivel central y las Direcciones Regionales de Turismo.
9. Participar en la coordinación de actividades con otros sectores, organismos e instituciones que participen directa o indirectamente, en la toma de decisiones del sector turístico.
10. Establecer comunicación con especialistas de distintas disciplinas tanto dentro como fuera del SERNATUR, para contribuir en la planificación y desarrollo de proyectos que permitan obtener información de interés para la actividad turística.
11. Establecer los convenios y/o contratos con organismos públicos / privados, que permitan el desarrollo de las tareas antes especificadas.
12. Todas las demás labores relacionadas con su función principal que pueda establecer o le pueda encomendar el/la Director/a Nacional.

VI. DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS.

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

Funciones:

1. Formular, y ejecutar las políticas y estrategias institucionales en el soporte de Tecnologías de la Información.
2. Garantizar el funcionamiento óptimo de los sistemas y herramientas tecnológicas en cada fase: desarrollo, implementación y funcionamiento de los sistemas.
3. Definir, documentar y velar por el cumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información.
4. Liderar el proceso de transformación tecnológica en la organización hacia la digitalización y el gobierno electrónico.
5. Estudiar y asesorar a las unidades en el desarrollo de nuevas aplicaciones, a través de un apoyo constante de análisis en los procesos y servicios hacia la comunidad.
6. Elaborar planes de renovación de hardware y software, que respondan efectivamente a las necesidades de la institución.
7. Disponer procedimientos para supervisar las plataformas y servicios que son parte integral de la operación de la institución en forma segura, estable y de continuidad de servicio.
8. Monitorear el soporte y acompañamiento que proporcionan las áreas que están bajo su responsabilidad, con el fin de detectar fallas, puntos de mejora o inconformidades en todos los niveles de la organización y áreas geográficas.
9. Evaluar las tendencias en tecnologías de información y comunicaciones, con la finalidad de asesorar a

la Dirección Nacional en cuanto a la propuesta de inversiones y mejoras de la plataforma tecnológica.
10. Responsable de formular y/o asesorar a otras Unidades, cuando corresponda, los proyectos de Tecnologías de la Información, para su aprobación en las plataformas definidas (Evaltic,otras) y definir su presupuesto.

Este departamento, para cumplir con sus funciones contará con tres Unidades: Desarrollo, infraestructura y soporte.

1. UNIDAD DE DESARROLLO

Funciones:

1. Liderar y dirigir el equipo de la Subunidad de Desarrollo.
2. Gestionar proyectos de desarrollo tecnológico:
• Asesorar y actuar como contraparte respecto del desarrollo de nuevos sistemas y mantención de sistemas existentes.
• Identificar y asesorar en materia de proyectos y desarrollos tecnológicos que den respuesta a los requerimientos de las diferentes áreas de Sernatur.
• Analizar, formular, planificar y ejecutar soluciones informáticas, respecto de proyectos de desarrollo institucionales.
• Realizar procesos de acompañamiento durante todas las etapas de ejecución de los proyectos implementados con los diferentes actores involucrados.
3. Desarrollo informático:
• Desarrollar y evaluar la implementación de soluciones tecnológicas y/o diseño de páginas web.
• Identificar necesidades de mejora en los sistemas informáticos existentes y/o en desarrollo.
4. Realizar procesos de acompañamiento durante todas las etapas de los proyectos implementados con los diferentes actores involucrados.
5. Actuar como contraparte en proyectos institucionales que involucren desarrollo de sistemas.
6. Supervisar e implementar proyectos de desarrollo que se lleven a cabo en el Departamento.
7. Analizar, formular, planificar y ejecutar soluciones informáticas en el ámbito de su competencia, respecto de proyectos de desarrollo institucionales.
8. Todas aquellas demás funciones y tareas inherentes al área de su competencia o que le encomiende el/la Director/a Nacional o su Jefatura Directa.

2. UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA

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. Mantener servidores y respaldo de la información en el cual se contienen y se alojan todos los sistemas y sitios webs del Servicio.
3. 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.
4. Apoyar Informáticamente las actividades de la Dirección Nacional, Direcciones Regionales, Oficinas Locales, Subdirecciones, Departamentos y otras Unidades de la Institución.
5. Mantener la seguridad de los sistemas y redes frente a las nuevas amenazas que se pueden presentar desde Internet o la red local.
6. Brindar soporte a los proyectos y entregar respuesta a requerimientos de clientes internos y externos.
7. Actuar como contraparte técnica para la elaboración de nuevos proyectos tecnológicos para la mejora de los procesos institucionales.
8. Asesorar y proponer los lineamientos de la política en materia de seguridad de la información e implementarlos dentro de su ámbito de acción.
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 SOPORTE

Funciones:

1. Brindar soporte a los usuarios internos del servicio a nivel nacional en temas de uso de equipos, soporte y mantención de impresoras, equipos de telefonía IP, correo electrónico, mantención de computadores, administración contratos de computadores informáticos e inventario computacional.
2. Brindar soporte y entregar respuesta a requerimientos de clientes internos y externos, a través de la administración de la mesa de ayuda.
3. Monitorear los equipos y servicios de comunicaciones LAN y WAN.
4. Realizar seguimiento a contratos de mantenimiento preventivo y correctivo y garantías a equipos de comunicaciones.
5. Actualizar los Sistema Operativo de Usuarios y aplicaciones con licencia para SERNATUR.
6. Administrar el Servidor de Correo Electrónico Institucional y recursos de los usuarios
7. Planificar la Ampliación y mantenimiento de la red de cableado estructurado.
8. Creación de cuentas de usuarios para el dominio SERNATUR, firma.gob.cl, servicio mail, servicio de impresión y diversos sistemas internos del Servicio.
9. Controlar el acceso a carpeta compartida o almacenamiento
10. 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.

VII. DEPARTAMENTO DE TURISMO SOCIAL.

Este Departamento es el 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 aumento de la ocupabilidad de los servicios turísticos, 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 y Turismo Familiar, y otros que determine el Servicio.

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

Estará a cargo de un Directivo afecto al artículo 8° del Estatuto Administrativo denominado Jefe/a del Departamento de Turismo Social.

Funciones:

1. Realizar la gestión interna macro y/o coordinación nacional de los Programas de Turismo Social que se encuentren en ejecución, para que se lleven a efecto en los plazos y forma establecidos.
2. Velar porque los profesionales y técnicos que ejecutan las tareas en cada Unidad sea en todo momento, el adecuado para responder oportunamente a cada requerimiento que se presente durante la ejecución de los Programas de Turismo Social, para lo cual, podrá coordinar y acordar con los profesionales de las diferentes Unidades sus tareas, funciones y también sus aspectos administrativos como el uso de los feriados legales y permisos, para luego autorizarlos.
3. Evaluará la gestión y el desempeño de los profesionales y técnicos de las Unidades.
4. Evaluar la ejecución de los Programas de Turismo Social, una vez terminada cada temporada e informarlo al/a la Director/a Nacional.
5. Diseñar y aplicar modelos de control y supervisión para la correcta ejecución de los Programas de Turismo Social, estén o no en desarrollo.
6. Hacer las veces de Contraparte Técnica de las licitaciones referidas a Programas de Turismo Social que se estén ejecutando, cuando ello esté expresamente señalado en las bases de licitación, y siempre que la Contraparte Técnica no se encuentre designada por algún acto administrativo.
7. Planificar la gestión del Departamento y de las Unidades que lo componen, velando por el cumplimiento de las metas e indicadores asociados a los Programas de Turismo Social.
8. Potenciar la coordinación con diferentes instituciones públicas y privadas para la adecuada articulación y desarrollo de un trabajo intersectorial en el marco de los Programas de Turismo Social.
9. Promover y asegurar la articulación de las Unidades dependientes con las Direcciones Regionales de Turismo u otras entidades relaciones de SERNATUR.
10. Diseñar modelos, programas y proyectos para la implementación de nuevos Programas de Turismo Social.

11. Supervisar la ejecución de las acciones tendientes atender solicitudes, consultas y reclamos que ingresen por diferentes plataformas de atención no presencial de los diferentes clientes que atiende el Servicio.
12. Supervisar las acciones del equipo de Turismo Atiende para brindar una atención correcta y oportuna, presentando los productos y servicios que brinda Sernatur.
13. Establecer comunicación directa entre Turismo Atiende y las Unidades de Turismo Social.
14. Velar por la mejora continua de la Unidad Turismo Atiende.
15. Desempeñar las demás funciones y tareas que la Dirección Nacional le encomiende en forma específica en el área de su competencia.

Este Departamento para cumplir la correcta ejecución de los Programas de Turismo Social contará con cuatro Unidades: Unidad Programa Vacaciones Tercera Edad; Unidad Programa Gira de Estudio; Unidad Programa Turismo Familiar; y Unidad Turismo Atiende.

A. UNIDAD PROGRAMA VACACIONES TERCERA EDAD.

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

Funciones:

1. Coordinar, diseñar, monitorear y supervisar el Programa velando por el estricto cumplimiento de los objetivos de éste.
2. Proponer, si lo estima necesario, aplicar modelos de control y supervisión para la correcta ejecución del Programa al Jefe/a de Departamento de Turismo Social, especialmente cuando 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. Aprobar los productos entregados por la adjudicataria, ejecutar la rendición del programa y autorizar los pagos asociados a éstos.
6. Ser la Contraparte Técnica de la/las licitaciones referidas al Programa Nacional, cuando ello esté expresamente señalado en las bases de licitación y la Dirección Nacional lo determine.
7. Autorizar adecuaciones relativas a los planes de trabajo de las empresas adjudicatarias y modificaciones de contratos.

8. Resolver situaciones emergentes y no consideradas.
9. Controlar la ejecución presupuestaria de los recursos asignados al Programa.
10. Determinar la aplicación de incumplimientos de contratos de acuerdo a lo estipulado en las bases de licitación.
11. Llevar a cabo la coordinación con diferentes instituciones públicas y privadas para la adecuada implementación y ejecución del Programa.
12. Ejecutar la capacitación de empresas y TTOO para que participen en el Programa.
13. Ejecutar el monitoreo y seguimiento de los destinos de los participantes.
14. Entregar orientación de usuarios sobre el Programa Vacaciones Tercera Edad.
15. Recopilar y gestionar las respuestas a los reclamos que pudieren existir.
16. Diseñar y poner en marcha lanzamientos o hitos comunicacionales del Programa que permitan darlo a conocer.
17. Desempeñar las demás funciones y tareas que la Dirección Nacional le encomiende en forma específica en el área de su competencia.

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

B. UNIDAD PROGRAMA GIRA ESTUDIO.

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

Funciones:

1. Coordinar, diseñar, monitorear y supervisar el Programa velando por el estricto cumplimiento de los objetivos de éste.
2. Proponer, si lo estima necesario, aplicar modelos de control y supervisión para la correcta ejecución del Programa al Jefe de Departamento 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. Aprobar los productos entregados por la adjudicataria, ejecutar la rendición del programa y autorizar los pagos asociados a éstos.

6. Ser la Contraparte Técnica de la/las licitaciones referidas al Programa Nacional, cuando ello esté expresamente señalado en las bases de licitación y la Dirección Nacional lo determine.
7. Autorizar adecuaciones relativas a los planes de trabajo de las empresas adjudicatarias y modificaciones de contratos.
8. Resolver situaciones emergentes y no consideradas.
9. Controlar la ejecución presupuestaria de los recursos asignados al Programa.
10. Determinar la aplicación de incumplimientos de contratos de acuerdo a lo estipulado en las bases de licitación.
11. Llevar a cabo la coordinación con diferentes instituciones públicas y privadas para la adecuada implementación y ejecución del Programa.
12. Ejecutar la capacitación de empresas y TTOO para que participen en el Programa.
13. Ejecutar el monitoreo y seguimiento de los destinos de los participantes.
14. Entregar orientación de usuarios sobre el Programa Gira de Estudio.
15. Recopilar y gestionar las respuestas a los reclamos que pudieren existir.
16. Diseñar y poner en marcha lanzamientos o hitos comunicacionales del Programa que permitan darlo a conocer.
17. Desempeñar las demás funciones y tareas que la Dirección Nacional le encomiende en forma específica en el área de su competencia.

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

C. UNIDAD PROGRAMA TURISMO FAMILIAR.

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

Funciones:

1. Coordinar, diseñar, monitorear y supervisar el Programa velando por el estricto cumplimiento de los objetivos de éste.
2. Proponer, si lo estima necesario, aplicar modelos de control y supervisión para la correcta ejecución del Programa al Jefe de Departamento 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. Supervisar la aprobación de productos, la ejecución de rendiciones y las autorizaciones de pago que realizan los encargados regionales del Programa.
6. Ser la Contraparte Técnica de licitaciones nacionales, cuando ello esté expresamente señalado en las bases de licitación y la Dirección Nacional lo determine.
7. Autorizar adecuaciones relativas a los planes de trabajo de los equipos regionales en su calidad de contrapartes técnicas, velando porque se cumplan las metas nacionales definidas.
8. Resolver situaciones emergentes y no consideradas.
9. Controlar la ejecución presupuestaria de los recursos asignados al Programa.
10. Asistir a las Direcciones regionales cuando éstas deben aplicar incumplimientos de contratos de acuerdo a lo estipulado en las bases de licitación, coordinando con Fiscalía su revisión y aprobación legal.
11. Llevar a cabo la coordinación con diferentes instituciones públicas y privadas para la adecuada implementación y ejecución del Programa.
12. Ejecutar capacitaciones a empresas que tengan interés o participen en el Programa.
13. Ejecutar el monitoreo y seguimiento de los destinos de los participantes.
14. Entregar orientación de usuarios sobre el Programa Turismo Familiar.
15. Recopilar y gestionar las respuestas a los reclamos que pudieren existir.
16. Diseñar y poner en marcha lanzamientos o hitos comunicacionales del Programa que permitan darlo a conocer.
17. Desempeñar las demás funciones y tareas que la Dirección Nacional le encomiende en forma específica en el área de su competencia.

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

D. UNIDAD TURISMO ATIENDE.

Es la Unidad encargada de comprender la experiencia desde la visión del cliente e identificar las oportunidades para innovar y generar un vínculo emocional agregando valor a través de la excelencia en el servicio, y proporcionando plataformas tecnológicas que la soporten.

Responsable de asegurar la atención no presencial y presencial por medio de las oficinas de asesorías turísticas, cuyo objetivo principal es modernizar la atención, incorporando tecnología, identificando y llegando al cliente con la información correcta en el instante apropiado

Además, es el área responsable de llevar a cabo el plan de capacitación y proceso de evaluaciones para los asesores de Sernatur, asegurando el conocimiento y habilidades para una oportuna y correcta entrega de información a nuestros clientes.

Esta Unidad tendrá como principal objetivo implementar y asegurar el cumplimiento del modelo de atención clientes.

Funciones:

1. Disponibilizar múltiples canales de atención no presencial y presencial.
2. Brindar una atención oportuna adecuada y de calidad a todos los clientes de turismo atiende por los diferentes canales.
3. Mejorar la satisfacción en la atención y entrega de información al cliente a través de las diferentes plataformas de atención.
4. Mantener una plataforma de tecnología de la información adecuado para brindar un servicio oportuno.
5. Estandarizar prácticas de trabajo y unificar criterios.
6. Construir, mejorar y consolidar los vínculos con los clientes internos y externos.
7. Hacer gestión y tomar acciones correctivas de ser necesario.
8. Responsable mejora continua.
9. Mejorar y estandarizar las competencias técnicas de los asesores.
10. Trabajar en la atención con foco en el cliente.
11. Desempeñar las demás funciones y tareas que la Dirección Nacional le encomiende en forma específica en el área de su competencia.

Para cumplir las funciones señaladas, esta Unidad dispondrá de dos Subunidades: Subunidad de Planificación y Subunidad de Operación.

Funciones Encargado Nacional Turismo Atiende:

1. Definir la estrategia de atención cliente.
2. Encargado de la planificación para aumentar la eficiencia en las diferentes etapas del servicio.
3. Supervisar a los subordinados en su trabajo diario, inspirando al logro de las metas planteadas y controlando el correcto desempeño de el mismo.
4. Buscar las herramientas e instrumentos para mantener el clima laboral adecuado, con el fin de llevar a cabo el logro de objetivos.
5. Es responsable de dar visibilidad a la gestión e iniciativas innovadoras de la Unidad con el fin de conseguir el presupuesto necesario para la obtención de las herramientas tecnológicas.
6. Es responsable del desarrollo profesional de su equipo directo.

Funciones Subunidad de Planificación:

1. Realizar Plan Anual de Atención, considerando los múltiples canales.
2. Asegurar la ejecución del modelo de atención a turistas por los múltiples canales y el canal presencial en regiones.
3. Realizar plan y asegurar la implementación de mix de canales.
4. Asegurar la realización de capacitaciones a asesores y coordinadores y sus planes de mejoras.
5. Supervisar y reportar las metas asociadas a la atención.
6. Realizar presupuesto anual de demanda por canal y servicio.

7. Monitorear la digitalización, actualización y disponibilización de contenidos en las distintas plataformas de atención.
8. Asesoramiento a Direcciones Regionales de Turismo en la obtención de recursos a través de programas financiado con recursos del FNDR u otros, que impacten en la atención clientes.
9. Apoyar a los/las Directores/as Regionales en la obtención e implementación de convenios locales.
10. Alinear y acompañar a los coordinadores regionales para el cumplimiento de la planificación anual regional.

Funciones Subunidad de Operación:

1. Supervisar la entrega de respuesta veraz y oportuna.
2. Asegurar capacity para los múltiples canales de atención.
3. Activar servicio outbound en periodos de baja demanda.
4. Monitorear supervisar y reportar las metas asociadas a la atención (protocolos, evaluaciones, indicadores).
5. Supervisar la correcta ejecución del modelo de atención a turistas en las oficinas a lo largo del país.
6. Monitorear los indicadores y resultados de gestión de los canales no presencial y presencial
7. Coordinar la capacitación de asesores turísticos y generar planes de mejora para cubrir brechas detectadas en la atención.
8. Implementaciones de protocolos y homologación de servicio en los canales no presenciales y presencial.
9. Levantar iniciativas de mejora continua para mejorar los indicadores operacionales, priorizando la automatización de procesos.

Funciones de los asesores turísticos regionales:

1. Responder oportunamente y entregar un servicio impecable a través de las múltiples plataformas de atención en el canal presencial y no presencial, utilizando los protocolos definidos para cada canal.
2. Asesorar a turistas y clientes respecto a la oferta de prestadores registrados en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos y de destinos turísticos apoyados en sus herramientas de trabajo.
3. Asegurar la validez de contenidos, Quick, FAQ, biblioteca virtual y retroalimentar.
4. Asegurar el cumplimiento del perfil multifuncional entregando asesorías en los canales presencial y no presencial.
5. Participar activa y responsablemente en las capacitaciones programadas centralizadamente.
6. Auto perfeccionamiento, referido a estar permanentemente actualizado(a) en materias de turismo o de país que puedan afectar la calidad de las respuestas.
7. Reportar incidencias de contenidos en información turística para su corrección o mejora.
8. Otras funciones administrativas y/o complementarias que demande su jefatura directa o el/la Director/a Nacional.

El Encargado de Unidad de Turismo Atiende será la Contraparte en todas aquellas materias o actos que digan relación con su Unidad.

2° DÉJASE sin efecto a contar de esta fecha la Resolución Exenta N° 400 de 24 de septiembre de 2020, que estableció Nueva Organización Interna del Servicio Nacional de Turismo, y todas sus modificaciones o rectificaciones posteriores, si las hubiere.

3° PUBLÍQUESE la presente Resolución en la intranet de Sernatur, para su conocimiento y difusión.

ANÓTESE, REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

DIRECTORA NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

BRA/MJGA/SCL
Distribución:
- Dirección Nacional
- Fiscalía
- Subdirecciones
- Departamento de Turismo Social
- Departamento de Infraestructura y Sistemas
- Departamento Estadísticas
- Unidad de Administración
- Unidad de Finanzas
- Unidad Gestión y Desarrollo de Personas
- Unidad de Gestión Institucional
- Unidad Auditoría Interna
- Unidad Comunicaciones y RRPP
- Unidad de Coordinación Regional
- Direcciones Regionales (I-XV-RM)
- Oficina de Partes
-

Documento firmado electrónicamente por:

MARIA JOSE GUTIERREZ ARAQUE

Fecha Firma: 19-07-2022

Código de verificación: 709792738180

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