

11.45  
19 ENE. 2010  
SGP-E-348

ORD. N° 50

ANT: No hay

MAT.: Remite copia del Convenio de Desempeño de la Subdirectora de Desarrollo del SERNATUR, y de la respectiva resolución aprobatoria

Santiago, 18 ENE. 2010

DE: DIRECTOR NACIONAL DE TURISMO.


A: DIRECTORA NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

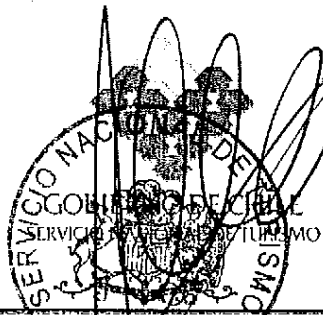
Adjunto al presente, copia del Convenio de Desempeño suscrito entre la Subdirectora de Desarrollo y el Director del Servicio Nacional de Turismo de fecha 12 de Noviembre de 2008, y de la Resolución Exenta N° 1739 de 31 de Diciembre de 2008, por la que se aprobó el mismo, para los fines pertinentes.

Saluda atentamente a Ud.,



OSCAR SANTELICES ALTAMIRANO  
Director Nacional de Turismo

  
MCPB/JAB  
Dirección Nacional  
Fiscalía  
Unidad de Control de Gestión.  
Partes



|   |
|---|
| <b>MINISTERIO DE<br/>HACIENDA<br/>OFICINA DE PARTES</b> |
| <b>RECIBIDO</b>   |

|  |
|--|
| <b>CONTRALORÍA GENERAL<br/>TOMA DE RAZÓN</b> |
| <b>RECEPCIÓN</b>                             |

|                              |  |  |
|------------------------------|--|--|
| DEPART. JURÍDICO             |  |  |
| DEP. T.R. Y REGISTRO         |  |  |
| DEPART. CONTABIL.            |  |  |
| SUB. DEP. C. CENTRAL         |  |  |
| SUB. DEP. E. CUENTAS         |  |  |
| SUB. DEP. C.P. Y BIENES NAC. |  |  |
| DEPART. AUDITORÍA            |  |  |
| DEPART. V.O.P.U. y T.        |  |  |
| SUB. DEP. MUNICIPI           |  |  |
|                              |  |  |

|                     |  |  |
|---------------------|--|--|
| <b>REFRENDACIÓN</b> |  |  |
| REF. POR \$ .....   |  |  |
| IMPUTAC. ....       |  |  |
| ANOT. POR \$ .....  |  |  |
| IMPUTAC. ....       |  |  |
| DEDUC. DTO. ....    |  |  |
|                     |  |  |

REF.: APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO SUSCRITO ENTRE JAVIERA MONTES CRUZ Y EL DIRECTOR NACIONAL DE TURISMO, EN CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO EN EL PÁRRAFO 5º DEL TÍTULO VI DE LA LEY Nº 19.882.

RESOLUCIÓN EXENTA Nº **1739**

SANTIAGO, **31** DIC. 2008

**VISTO.:**

El D.L. Nº 1.224, de 1975; Los D.S. Nº 515 de 1977, Nº 176 de 2003 y el DFL Nº 7 de 1990, ambos del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción; el DFL. Nº 29, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.834; la Ley Nº 19.882; el D.S. Nº 69 de 2004, del Ministerio de Hacienda, Reglamento sobre Concursos del Estatuto Administrativo; el D.S. Nº 1096 de 2006, del Ministerio de Hacienda, que incorpora al Servicio Nacional de Turismo al Sistema de la Alta Dirección Pública; la Resolución Exenta Nº 325 de 23 de Junio de 2008 de la Dirección Nacional del Servicio Civil; la Resolución T.R. Nº 146 de 3 de octubre de 2008, del Servicio Nacional de Turismo; y la Resolución Nº 1600 de 2008, de la Contraloría General de la República, y

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, en la planta del Servicio Nacional de Turismo se produjo una vacante en el cargo de Subdirector de Desarrollo, del Segundo Nivel Jerárquico del Servicio, grado 4º de la E.U.S., con desempeño en la ciudad de Santiago.

2.- Que por Decreto Supremo Nº 1096 de 2006, del Ministerio de Hacienda, se incorporó al Servicio Nacional de Turismo al Sistema de la Alta Dirección Pública, por lo que para llenar esta vacante fue necesario aplicar el procedimiento establecido en el D.S. Nº 69 de 2004, del Ministerio de Hacienda, Reglamento sobre Concursos del Estatuto Administrativo.

3.- Que, en consecuencia, por Resolución Exenta Nº 325 de 23 de Junio de 2008, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, se convocó al respectivo concurso para proveer este cargo.

4.- Que, habiendo finalizado el respectivo concurso, por Resolución T.R. Nº 146 de 3 de Octubre de 2008, de este servicio, se nombró en dicho cargo a doña Javiera Montes Cruz, a contar del 6 de Octubre de 2008.

5.- Que, el párrafo 5º del Título VI de la Ley Nº 19.882, establece que dentro del plazo máximo de tres meses contado desde su nombramiento definitivo o de su prórroga, los directivos del segundo nivel de jerarquía jefes superiores de servicio suscribirán un convenio de desempeño con el con el jefe superior respectivo y a propuesta de éste, en los términos que en dicho párrafo se señala.

6.- Que, en cumplimiento de dicha obligación, este convenio fue propuesto a la funcionaria, siendo aceptado por la misma y suscrito por ambas partes con fecha 12 de Noviembre de 2008.

7.- Que, el artículo 9º de Decreto Supremo Nº 1.580 de 2006, del Ministerio de Hacienda, dispone que, una vez suscrito el convenio, la autoridad correspondiente dictará la resolución que lo apruebe, debiendo enviar copia de este a la Dirección Nacional del Servicio Civil, para su correspondiente registro, dentro del plazo de 10 días, dicto la siguiente

#### RESOLUCIÓN:

1º. **APRUÉBASE** el Convenio de Desempeño, suscrito con fecha 12 de Noviembre de 2008, entre doña **Javiera Montes Cruz**, Subdirectora de Desarrollo, del Servicio Nacional de Turismo, y el Director Nacional de Turismo, en cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo 5º del Título VI de la Ley Nº 19.882, uno de cuyos ejemplares se adjunta a la presente resolución y se entiende formar parte de la misma.

2º. Remítase copia de esta resolución y del respectivo convenio a la Dirección Nacional de Servicio Civil, dentro del plazo de 10 días para su respectivo registro.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

  
MAURICIO SILVA NORAMBUENA  
Director Nacional de Turismo (S).

ACM/JAB  
c.c: Dirección Nacional del Servicio Civil.  
Fiscalía.  
Unidad de Recursos Humanos.  
Partes.  
Interesado.



Copia fiel del original  
Lo que transcribe a Ud.  
para su conocimiento.

  
MARIO CASTILLO FAUNDEZ  
Jefe Departamento Administrativo (s)

CONVENIO DE DESEMPEÑO

I. ANTECEDENTES GENERALES

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| Nombre                              | Javiera Montas                                 |
| Cargo                               | Subdirectora de Desarrollo                     |
| Institución                         | Servicio Nacional de Turismo                   |
| Fecha nombramiento                  | 05 de octubre de 2008                          |
| Dependencia directa del cargo       | Jeefe del Servicio                             |
| Período de desempeño del cargo      | 05 de octubre de 2008 al 05 de octubre de 2011 |
| Fecha evaluación 1er año de gestión | 05 de octubre 2009                             |
| Fecha evaluación 2do año de gestión | 05 de octubre 2010                             |
| Fecha evaluación final              | 05 de octubre 2011                             |

Objetivo N° 1: Asegurar el fortalecimiento de los programas y/o productos de SERINATUR que potencien el Turismo Interno, incorporando estrategias adecuadas que permitan generar nuevas instancias de relación público-privada y provean valor público a los turistas.

Ponderación: 40%

Indicadores

| Nombre del Indicador  | Fórmula de Cálculo  | Meta/<br>Ponderador<br>año 1 | Meta/<br>Ponderador<br>año 2 | Meta/<br>Ponderador<br>año 3 | Medios de Verificación | Supuestos |  |
|---|---|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------|-----------|--|
| Porcentaje de beneficiarios del programa vacaciones tercera edad que corresponde a cupos sociales respecto del total de beneficiarios | $(\text{N}^\circ \text{ de beneficiarios correspondientes a cupos sociales año } t / \text{N}^\circ \text{ total de beneficiarios año } t) \times 100$    | 25%                          | 30%                          | 35%                          | 15%                    | 15%       | Voluntad de mantener la iniciativa de incorporar cupos sociales al Programa Vacaciones Tercera Edad<br><br>Que no se produzcan reducciones en el presupuesto destinado a financiar ítems relevantes para el cumplimiento de la iniciativa. |
| Porcentaje de incorporación de nuevas regiones de orígenes en el Programa Gira de Estudio   | $(\text{N}^\circ \text{ de nuevos orígenes incorporados año } t / \text{N}^\circ \text{ total de nuevos orígenes programados para el año } t) \times 100$ | 100%                         | 100%                         | 100%                         | 15%                    | 15%       | Que no se produzcan reducciones en el presupuesto destinado a financiar ítems  |

Regiones de Orígenes, son aquellas regiones que se incorporan al Programa Giras de Estudio permitiendo que sus Establecimientos Educcionales Municipales de enseñanza media puedan participar, según su IVE, al programa.

Objetivo N° 1: Asegurar el fortalecimiento de los programas y/o productos de SERVA TUR que potencien el Turismo Interno, incorporando estrategias adecuadas que permitan generar nuevas instancias de relación público-privada y proveer valor público a los turistas.

Ponderación: 40%

| Indicadores  |   |                              |                              |                              |  |  |
|--|---|------------------------------|------------------------------|------------------------------|--|--|
| Nombre del Indicador   | Fórmula de Cálculo  | Meta/<br>Ponderador<br>año 1 | Meta/<br>Ponderador<br>año 2 | Meta/<br>Ponderador<br>año 3 | Medios de Verificación   | Supuestos  |
| Porcentaje de cumplimiento de las etapas del plan de implementación del programa "Múévete por Chile" | $(\frac{N^\circ \text{ de etapas ejecutadas en el año}}{N^\circ \text{ total de etapas contenidas en el plan para el período}}) \times 100$ | 33.3%<br>(1/3)               | 66.6%<br>(2/3)               | 100%<br>(3/3)                | resultados de incorporación de nuevos orígenes en el Programa Gira de Estudio  | de relevantes para el cumplimiento de la meta  |
|  |   | 10%                          | 10%                          | 10%                          | 1. Plan de implementación del programa "Múévete por Chile" aprobado por el director Nacional, con fecha anterior al inicio de actividades.<br>2. Memorándum de la Directiva al Director Nacional, informando los resultados de la ejecución anual de las etapas contenidas en el plan. | Que no se produzcan reducciones en el presupuesto destinado a financiar ítems relevantes para el cumplimiento de la iniciativa |

La implementación del programa "Múévete por Chile" consta de las siguientes etapas: Año 1: Etapa 1: Diseño del programa; Año 2: Etapa 2: Implementación del programa; Año 3: Etapa 3: Evaluación del programa.

3

Objetivo N° 2: Fortalecimiento de la gestión de los departamentos y/o unidades dependientes de la Subdirección de Desarrollo, mediante la implementación de acciones que mejoren la comunicación interna y gestión articulada.

Ponderación: 20%

| Nombre del indicador  | Fórmula de Cálculo   | Indicadores                  |                              |                              | Medios de Verificación | Supuestos   |
|---|--|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------|---|
|   |  | Meta/<br>Ponderador<br>año 1 | Meta/<br>Ponderador<br>año 2 | Meta/<br>Ponderador<br>año 3 |                        |   |
| Porcentaje de cumplimiento de las etapas de gestión organizacional relacionada a los procesos comunicacionales internos y de sinergia interdepartamental <sup>3</sup> . | $(\text{N}^\circ \text{ de etapas ejecutadas en el año} / \text{N}^\circ \text{ total de etapas contenidas en el modelo para el periodo}) * 100$ | 20%<br>(1/4)                 | 75%<br>(3/4)                 | 100%<br>(4/4)                | 20%                    | 1.-Plan de Resistencia del Funcionariado al cambio.<br>2.-Memorandum de la directiva al Director Nacional, informando los resultados de la ejecución anual de las etapas contenidas en el plan de implementación del modelo de gestión organizacional.<br>Contar con los recursos en la función de prioridades detectadas |

<sup>3</sup> La implementación del modelo de gestión organizacional, consta de las siguientes etapas: Año 1: Etapa 1: Diagnóstico de Gestión de los Departamentos y Unidades dependientes de la Subdirección de Desarrollo; Año 2: Etapa 2: Diseñar un modelo de gestión organizacional que permita la implementación de acciones de mejora en los procesos comunicacionales internos y de sinergia interdepartamental; Etapa 3: ejecución del 50% de acciones de mejora relacionadas a los procesos comunicacionales internos y de sinergia interdepartamental; Año 3: Etapa 4: ejecución del 80% de acciones de mejora relacionadas a los procesos comunicacionales internos y de sinergia interdepartamental.

Objetivo N° 3: Determinar instancias de fortalecimiento de la promoción y de la ejecución del sistema de calidad turística, en lo que respecta a la incorporación de empresarios del rubro a la certificación de sus servicios.

Ponderación: 20%

Indicadores

| Nombre del Indicador   | Fórmula de Cálculo   | Meta/<br>Ponderador<br>año 1 | Meta/<br>Ponderador<br>año 2 | Meta/<br>Ponderador<br>año 3 | Medios de<br>Verificación   | Supuestos  |
|--|--|------------------------------|------------------------------|------------------------------|---|--|
| Porcentaje de cumplimiento de acciones de difusión contenidas en Programa Anual Comunicacional del Sistema de los Servicios Turísticos | $\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de acciones de difusión realizadas en el año } t}{\text{N}^\circ \text{ de acciones programadas en el año } t} \right) \times 100$ | 70%                          | 80%                          | 90%                          | 1.-Programa Anual Comunicacional del Sistema de Calidad de los Servicios Turísticos, aprobado por quien corresponda, con fecha anterior al inicio de actividades.<br><br>2.-Memorándum de la directiva al Director Nacional, enviando Informe de resultado de las acciones ejecutadas versus las programadas. | Que no se produzcan reducciones en el presupuesto destinado a financiar ítems relevantes para el cumplimiento de la meta |

Objetivo N° 3: Determinar instancias de fortalecimiento de la promoción y de la ejecución del sistema de calidad turística, en lo que respecta a la incorporación de empresarios del rubro a la certificación de sus servicios.

Ponderación: 20%

Indicadores

| Nombre del Indicador  | Fórmula de Cálculo  | Meta/<br>Ponderador<br>año 1 | Meta/<br>Ponderador<br>año 2 | Meta/<br>Ponderador<br>año 3 | Medios de Verificación   | Supuestos  |
|---|---|------------------------------|------------------------------|------------------------------|--|--|
| Porcentaje de programas del Servicio que tienen incorporado el sistema de calidad turística | $\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de programas que están incorporados al sistema de calidad turística en el año } t}{\text{N}^\circ \text{ total de programas existentes en el Servicio en el año } t} \right) * 100$ |                              | 66.6%<br>(2/3)               | 100%<br>(3/3)                | 10%  | Voluntad política de mantener la iniciativa de incorporar el sistema de calidad turística en los programas de SERNATUR.<br><br>Que no se produzcan reducciones en el presupuesto destinado a financiar items relevantes para el cumplimiento de la iniciativa. |
|   |   |                              |                              |                              | 1.-Documento formal aprobado por el directivo que corresponde, que establece cuantos y cuales son los programas del Servicio en el año t.<br><br>2.-Memorándum de la directiva al Director Nacional, que adjunte informe anual del Sistema de calidad turística, donde se señalen los programas incorporados y sus resultados. |  |

\* Los programas que pueden incorporar el Sistema de Calidad Turística son: Vacaciones Tercera Edad, Gira de Estudio y "Muévete por Chile"


Objetivo N° 4: Optimizar la promoción del turismo a nivel internacional a través de alianzas estratégicas públicas - privadas.

Ponderación: 20%

Indicadores

| Nombre del Indicador  | Fórmula de Cálculo | Meta/<br>Ponderador<br>año 1 | Meta/<br>Ponderador<br>año 2 | Meta/<br>Ponderador<br>año 3 | Medios de<br>Verificación  | Supuestos |
|---|--------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|--|-----------|
| Elaboración de evaluaciones de Informes de Ejecución Trimestrales contemplados en el Plan de Marketing. | SI / NO            | SI 20%                       | SI 20%                       | SI 20%                       | 1.-Memorándum de la directiva al Director Nacional, que adjunte informes trimestrales de evaluación de las acciones promocionales presentadas en el Plan de Marketing Anual. | No aplica |

Santiago, a 12 de Noviembre de 2008



OSCAR SANTELICES ALTAMIRANO  
DIRECTOR NACIONAL DE TURISMO



JAVIERA MONTES CRUZ  
SUBDIRECTORA DE DESARROLLO

<sup>5</sup> Las Evaluaciones de los Informes Trimestrales deberán estar presentadas, al Director Nacional, en un plazo de 20 días. Si bien, la entrega de los Informes Trimestrales son obligatorios por parte de la C.P.T., la evaluación de éstos no. Por lo tanto, la realización de las evaluaciones en el plano estipulado entregará un valor agregado a la gestión.