

Oferta Exportable de Chile

“Lineamientos para la participación en ferias internacionales de turismo promovidas por Sernatur, en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, para la exportación del turismo del destino Chile al exterior”

I.- Antecedentes.

SERNATUR es la institución gubernamental encargada de ejecutar la Política Nacional de Turismo, mediante la implementación de planes y programas que incentiven la competitividad y participación del sector privado, el fomento de la oferta turística, y la promoción y difusión de los destinos turísticos, resguardando el desarrollo sustentable de la actividad, para contribuir al desarrollo económico, social y cultural del país.

En este contexto, se ha formulado un Plan de Acción de Marketing Turístico Internacional 2017-2018, cuyos lineamientos han sido elaborados en conjunto por SERNATUR y la Subsecretaría de Turismo, el cual comprende la participación de Sernatur en distintas acciones promocionales internacionales.

Como principal expositor en acciones internacionales, es de interés de SERNATUR que participen otros actores de la actividad turística nacional, con el objeto de fortalecer la promoción turística de Chile en el extranjero

II.- Objetivo

Establecer los lineamientos para la convocatoria, registro y participación de co-expositores, en las acciones promocionales internacionales de turismo promovidas por Sernatur en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, así como para la evaluación post actividad.

III.- Finalidad

Asegurar que el desarrollo de las diferentes etapas para la participación por parte de co-expositores en acciones promocionales internacionales de turismo promovidas por Sernatur, sean gestionadas de forma ordenada y transparente, en concordancia con los objetivos estratégicos de gobierno.



IV.- Disposiciones Generales

a.- Actividad Turística: La destinada a prestar a los turistas los servicios de alojamiento, intermediación, alimentación, traslado, información, asistencia o cualquier otro servicio relacionado directamente con el turismo.

b.- Expositor: SERNATUR

c.- Co-expositores: Agencias de viaje, operadores turísticos, prestadores de servicios turísticos y personas jurídicas de derecho privado, debidamente constituidas, registradas y vigentes en el Registro de Prestadores Turísticos de Sernatur, domiciliados o no en el país que participa en una feria internacional de turismo promovida por Sernatur, en conjunto con la Subsecretaría de Turismo.

Los co-expositores pueden ser:

- Co-expositor de Región: aquel empresario convocado por la Dirección Regional de Sernatur, bajo una modalidad especial donde los participantes se ubican en el stand que se sitúa en un determinado sector correspondiente a una región, destino o macrozona específica.
- Co-expositor Empresario o Nacional: aquel que concurre individualmente y se ubica en un sector específico, representando su propia marca y empresa dentro del stand de Chile.

V.- Tipos de Ferias

Clasificación establecida por Sernatur y la Subsecretaría de Turismo en función del tipo de público al que apunta el evento internacional.

.-Ferias dirigidas a Público Final: Acción que apunta al comprador final, público general que puede convertirse en posibles futuros turistas y buscadores de viajes.

.- Ferias dirigidas a Público Profesional: Acción que apunta a la industria turística y profesionales del sector, como tour operadores, agencias de viajes, líneas aéreas y prestadores de servicios en general, además de medios de comunicación especializados y afines al mercado.

.-Feria de Turismo Mix (público final y profesional): Mezcla entre público final y profesional.

.-Feria de Turismo Mice: Evento enfocado en exponentes y servicios de Turismo de reuniones, congresos e incentivos.

.- Feria de Turismo de Nicho: Actividades enmarcadas en solo un tipo de actividad, atractivo o servicio turístico.

VI.-Oferta Exportable

Todos aquellos atractivos, actividades, productos y servicios turísticos que cumplan con altos estándares de calidad, que cuentan con recursos humanos y materiales adecuados para entregar el servicio de información, operación y atención que requieren los turistas extranjeros. Además, de estar registrado y vigente en el registro de prestadores de servicios turísticos de Sernatur.

VII.- Requisitos que deben cumplir las empresas turísticas que postulen a participar como co-expositor en alguna acción promocional:

1. Estar inscrita en el Registro Nacional de Proveedores de Servicios Turísticos de Sernatur
2. Tener una oferta turística dirigida al turista internacional, presentada en su sitio web.
3. Contar con mínimo de un año de antigüedad en operación de oferta turística.
4. Tener capacidad financiera para cancelar la cuota de participación en la feria de forma adelantada y solventar los gastos de pasajes aéreos, traslado, alojamiento y alimentación de los delegados.
5. Contar con herramientas de marketing (sitio web, folletos, presentaciones) en mínimo dos idiomas (español e inglés).
6. Contar con personal de atención al cliente que además del idioma nativo, domine como mínimo el inglés en nivel avanzado.
7. Deseable contar con certificaciones Sello Q de Calidad y/o el Sello S de Sustentabilidad.

VIII.- Consideraciones Generales

a-Inscripción

Durante el último trimestre del año se publicará a través del portal Institucional de Sernatur (www.sernatur.cl) un calendario de actividades internacionales en las cuales Sernatur, en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, participará y ofrecerá cupos de participación a las regiones y privados que deseen sumarse a estas iniciativas bajo el pago de una cuota de participación.



No obstante lo anterior, y atendida la naturaleza de la actividad turística, el calendario de ferias podrá incorporar Ferias y Acciones promocionales adicionales y/o modificar condiciones y fechas de las actividades programadas, todo lo cual se notificará oportunamente a los prestadores inscritos en el Registro de SERNATUR, conjuntamente con su actualización en la web Sernatur.cl

Una vez publicado el calendario de ferias en la web institucional se procederá a abrir el proceso de inscripción para los interesados en participar de ellas, establecidas en el cronograma inicial, el cual estará sujeto a las variaciones que se irán informando, conforme se señaló.

Sernatur, en conjunto con la Subsecretaria de Turismo, podrán disponer de cupos para la participación de las Direcciones Regionales de Sernatur, lo cual estará sujeto a previa evaluación y suscripción del contrato de Participación de Ferias Internacionales de Turismo. El número de cupos será fijado en función del tamaño del stand de cada feria, y del tamaño del lugar del evento en el resto de las acciones promocionales.

Las postulaciones a una acción internacional estarán disponibles a partir de la publicación en la plataforma www.sernatur.cl, sección Ferias Internacionales, donde se desplegará un formulario de participación, el cual es recibido por el equipo de la Subdirección de Marketing del Servicio. Y será cerrada la postulación para regiones y empresarios, 15 días antes de la realización del evento.

b- Coordinación y participación en ferias

SERNATUR seleccionará a los expositores y procederá a notificarlos vía correo electrónico. El listado de co-expositores seleccionados no será publicado en la web de Sernatur, por lo que los postulantes que no reciban la notificación, se entenderá que no fueron seleccionados.

Posteriormente convocará vía correo electrónica a los co-expositores seleccionados a una reunión previa al evento, con una anticipación de al menos 15 días hábiles, previos a la fecha de la acción, a fin de coordinar la ubicación de los espacios de los empresarios vía sorteo random, y destinos regionales en orden de norte a sur, según planta del stand, y entregar todos los antecedentes de la acción promocional.

Los co-expositores podrán acreditar un máximo de 2 delegados, quienes se encargarán de la atención de la mesa de trabajo en la acción promocional, durante todos los días que dure la misma, respetando el horario de funcionamiento, y evitando que lugar asignado se quede sin presencia de un representante.

Cada co-expositores deberá respetar las siguientes directrices, para lograr coherencia entre toda la delegación:



- Omitir el uso de pendones, estos interfieren con la imagen país.
- Se prohíbe la venta de productos o servicios en el lugar de la acción promocional.
- Los co-expositores serán los responsables de realizar las respectivas invitaciones a sus clientes y socios en el caso de cada feria internacional.
- Los co-expositores podrán poner a disposición de SERNATUR su base de datos de clientes, para incluirlos en las actividades de promoción internacional.
- Los co-expositores deberán llevar cantidad de material y merchandising acorde con el tipo de acción en la que participarán.
- En el caso de los ferias los co-expositores podrán donar productos y servicios turísticos para ser sorteados como premios entre el público asistente, como una acción de marketing de Chile.
- Los co-expositores deberán entregar material gráfico de apoyo para cada una de sus participaciones en acciones promocionales internacionales, ejemplo: videos, fotografías, presentaciones, etc.

c- Pago de cuota

El pago de la cuota de co-participación se deberá realizar con una antelación no superior a 10 días hábiles antes del comienzo de la acción promocional.

En caso de no pagar dicha membresía al vencimiento de la fecha de pago, el empresario perderá el derecho a cupo reservado. Cupo que podrá ser utilizado por el primer empresario de la lista de espera, siguiendo el orden de ubicación en ella, hasta que el cupo se llene.

d- Beneficios

Para los empresarios registrados y vigentes en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR, que quieran participar en alguna de las actividades internacionales de Promoción Turística de Chile en el exterior, y posean certificación en Calidad o Sustentabilidad turística, tendrán un descuento en la cuota de participación.

-Sello Q: 50%

-Sello S: 40%

-Sello Q y S: 80%



En el caso de las regiones participantes de las acciones internacionales, estas junto a los empresarios que las acompañen o co-expositores regionales, deberán prorratear una tarifa final de participación, la cual siempre entregará costos considerablemente más bajos que una participación nacional, y se determinará según la siguiente fórmula:

Valor final= Número de mesas x 0,625 x cuota de participación

(establecida según cada feria)

e- Multas y Sanciones

-SERNATUR se reserva el derecho de no admitir en próximas ferias internacionales por el plazo de 18 meses, a aquellos co-expositores seleccionados que no paguen la cuota de participación.

-SERNATUR podrá aplicar una multa por el valor total de la cuota de participación y hasta tres veces dicho valor, a los co-expositores que hayan pagado la cuota de participación y no se presenten a la acción promocional; retrasen su asistencia al stand o que no cumplan con las directrices de participación, como atención al público o entrega de material.

-La aplicación de multas se efectuará mediante Resolución de SERNATUR

-En todo caso, cualquiera fuese el motivo por el cual no pudiese asistir a la acción promocional (No Show), el monto cancelado por concepto de participación no será reembolsado.

-Se podrá reclamar de la aplicación de multas dentro de los 5 días hábiles siguientes a su notificación, acompañando los antecedentes que fundamentan la reclamación. Sernatur se pronunciará dentro de 30 días hábiles.

