

INSTRUCTIVO GENERAL DE PARTICIPACION EN FERIAS Y EVENTOS

SUBDIRECCIÓN DE MARKETING
SUBUNIDAD DE FERIAS & EVENTOS
AGOSTO 2019



“Lineamientos para la participación en ferias y eventos 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, 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 tales como ferias, eventos y acciones 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 y/o público, debidamente constituidas, registradas y vigentes



en el Registro de Prestadores Turísticos de Sernatur, domiciliados o no en el país que participa en una feria o evento 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 un determinado sector correspondiente a una región, destino o macrozona específica o distribución geográfica.
- **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:** Evento turístico que apunta al comprador final, público general que puede convertirse en posibles futuros turistas y buscadores de viajes.
- **Ferias dirigidas a Público Profesional:** Evento 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. Tipos de Eventos

- **Roadshow:** Evento turístico que apunta a la industria turística y profesionales del sector en mercados internacionales y que se realiza en varias ciudades consecutivas. El formato base consta de reuniones B2B, capacitación de destino y evento de networking.
- **Workshop:** Evento turístico que apunta a la industria turística y profesionales del sector en mercados internacionales y que se realiza en una sola ciudad. El formato base consta de reuniones B2B, capacitación de destino y evento de networking.

VII. 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.

VIII. 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 una o más plataformas digitales.
3. Contar con mínimo de un año de antigüedad en operación de oferta turística.
4. Tener capacidad financiera para cancelar la cuota de participación del o los eventos 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, RRSS, folletos, presentaciones) en mínimo dos idiomas de acuerdo al mercado en el que participará.
6. Contar con personal de atención al cliente que además del idioma nativo, domine como mínimo el idioma del mercado en el que participará.
7. Deseable contar con certificaciones Sello Q de Calidad y/o el Sello S de Sustentabilidad.

IX. Inscripción y Coordinación de Mesas

a) Inscripción

Durante el último trimestre del año se publicará a través del portal Institucional de Sernatur (www.sernatur.cl) un calendario de las ferias, eventos y 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, Eventos y Acciones promocionales adicionales y/o modificar condiciones y fechas de las actividades programadas, todo lo cual se notificará oportunamente a los prestadores inscritos que estén participando, conjuntamente con su actualización en la web Sernatur.cl.

Una vez publicado el calendario de ferias y eventos 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.

Las postulaciones a una feria o evento estarán disponibles a partir de la publicación de dicha actividad en la plataforma www.sernatur.cl, sección Ferias y Eventos, donde se desplegará un



formulario de participación, el cual es recibido por el equipo de la Subdirección de Marketing del Servicio.

De la misma manera, la postulación en línea será cerrada inmediatamente se agoten los cupos dados para cada iniciativa, y los interesados que no alcanzaron un cupo de participación pasarán a una lista de espera, la cual correrá si alguno de los inscritos se retracta de su participación o se puedan gestionar más plazas en la actividad, lo que será definido por el equipo de Ferias & Eventos.

b) Inscripción Regional

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 envío de la Carta de Compromiso para la Participación de Ferias o eventos 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.

De la misma manera, la postulación en línea será cerrada inmediatamente se agoten los cupos dados para cada iniciativa, y las regiones que no alcanzaron un cupo de participación pasarán a una lista de espera, la cual correrá si alguno de las regiones ya inscritas se retracta de su participación o se puedan gestionar más plazas en la actividad, lo que será definido por el equipo de Ferias & Eventos.

c) Coordinación y participación en ferias y eventos

Las postulaciones a una feria o evento por parte de los Empresarios y Direcciones Regionales de Sernatur debe realizarse a través de la plataforma www.sernatur.cl, sección Ferias y Eventos, donde se desplegará un formulario de participación, el cual es recibido por el equipo de la Subdirección de Marketing del Servicio.

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, se hará llegar una carta de compromiso la que debe ser completada íntegramente y firmada por la Empresa o región participante. La inscripción on line así como el envío oportuno de la carta de compromiso son requisitos para que la inscripción se haga efectiva.

Finalmente, se convocará vía correo electrónico 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 informar la ubicación de los espacios de los empresarios y destinos por ubicación geográfica,



según la planta del stand y los lineamientos estratégicos definidos por el equipo técnico de Sernatur, y entregar todos los antecedentes de la acción promocional. **NO se realizará sorteo de ubicación.**

a) Entidades/empresas participantes por mesa.

Cada empresa/entidad participante tiene derecho a una mesa de reuniones con 3 o 4 sillas. Las mesas son exclusivamente para 1 empresa con dos delegados. No se puede compartir la mesa con otra entidad.

b) Credenciales por Mesa

Cada mesa tiene el derecho a máximo dos credenciales, sin excepción. Si la entidad participante necesita una credencial extra, cada empresario o funcionario deberá gestionarla como visitante y no será considerado como parte del staff de Chile en el stand.

c) Asistencia por Mesa

Cada co-expositor se encargará de la atención de la mesa de trabajo asignada en la acción promocional, durante **todos los días que dure la misma**, respetando el horario de funcionamiento, y evitando que el lugar se quede sin presencia de un representante. Además, se compromete a entregar una atención respetuosa, tanto a los visitantes del stand como con sus pares, y seguir la línea editorial de la marca Chile.

d) Uso de las mesas los días de público final. (Para el caso de Ferias)

Al momento de la inscripción cada co-expositor (empresa y/o región) deberá indicar, en caso de que corresponda, si participará durante los días de apertura a público final. Lo anterior, con el objeto de definir el *layout* del Pabellón de Chile, optimizando el espacio y garantizando un diseño armónico durante todo el desarrollo de la feria.

En las ferias con apertura a público final, la ubicación de los co-expositores será indicada por Sernatur y tomando en consideración si el co-expositor participa o no durante los días de apertura a público final. En el caso de aquellos participantes que no declaren la información solicitada, SERNATUR entenderá que confirman participación durante los días de público final.

Los co-expositores que habiendo declarado participar durante los días de público final o que no hayan entregado información, no se presenten durante los días a público final, serán sancionados con la suspensión de su participación en la siguiente feria o Evento organizado por Sernatur en la que se encuentren inscritos.



X. Activaciones

Sernatur Central entregará un pull de activaciones que se pueden realizar por feria o evento, para que las entidades regionales interesadas en realizar estas acciones puedan escoger lo que estimen conveniente.

La producción y costos de cada una de estas acciones estará a cargo de la entidad que la solicite. Adicionalmente, Sernatur deberá visar el *layout* y contenido final de cada activación, evitando así no estar bajo los lineamientos entregados por la producción de la feria o evento, por lo que sin el visto bueno de la Dirección Nacional la activación no puede llevarse a cabo.

XI. Participación de Corporaciones y Municipios

a. Participación de Corporaciones

En el caso de participar una corporación u entidad que representa a varias empresas, ésta deberá inscribirse como participante a través del formulario de postulación, y deberá cumplir con el instructivo que aplica para las empresas en general.

Las entidades registradas bajo esta modalidad, deben garantizar que cada uno de sus representados estén vigentes en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur.

b. Participación de municipalidades o entidades regionales distintas de Sernatur Regional.

El rol de las Municipalidades y/o Entidades regionales en las ferias y eventos que organiza Sernatur en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, es informativo y de capacitación de destino. Es por lo anterior que se han definido dos modalidades de participación para este grupo de interesados:

b.1. Realización de activaciones en ferias y/o eventos a partir de un pull de activaciones definido por Sernatur Central. En este formato, el derecho a realizar activaciones tendrá un costo a definir según feria y/o evento el que será oportunamente informado por Sernatur. El valor de participación incluye:

- Dos credenciales
- Pack de Servicios asociados a los co-expositores.

Adicionalmente, será responsabilidad de cada entidad financiar el 100% de los costos asociados a la activación que realizarán, la que deberá ser obligatoriamente aprobada por la Subdirección de Marketing de Sernatur antes de su realización. De no contar con la aprobación expresa de la



Subdirección de Marketing de Sernatur la entidad no podrá realizar la activación durante la feria y/o evento.

b.2. Mesón Regional. En caso de que Sernatur Regional no participe en la feria y/o evento como destino, las Municipalidades u Entidades Regionales podrán participar con un mesón regional de información turística.

Se entenderá por mesón regional de información turística, el punto de entrega de información de:

- Destinos
- Experiencias
- Oferta turística. En este punto se debe tener presente que la entidad que represente al mesón regional debe proveer información de la oferta registrada y vigente en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur, no pudiendo priorizar un servicio o producto por sobre otro.
- Datos útiles para el viajero.

c. Cantidad de entidades con las que pueden participar las regiones

Cada región cuenta con la posibilidad de llevar empresarios a las ferias y/o eventos internacionales, las cuales tienen un máximo de 3 entidades participantes por región (3 mesas), que no pueden ser compartidas como está indicado en el Punto 1 del presente instructivo.

d. Espacios Macrozonales

Las direcciones regionales tienen la posibilidad de participar a través de espacios macrozonales. Estos espacios pueden albergar hasta 4 regiones como máximo, debiendo participar máximo 2 delegados en representación de las regiones presentes.

El espacio macrozonal debe representar íntegramente a las regiones presentes, tanto a nivel de material promocional como de información de destino.

Los espacios macrozonales estará sujetos a la disponibilidad de espacio en las distintas ferias y/o eventos de acuerdo a la demanda general de participación.



NATURALEZA

abierta



XII. Pago de cuota

El Project Manager de Sernatur asignado a cada feria y/o evento enviará un correo a los participantes indicando el monto a pagar por cada entidad, esto dependerá del valor fijado para cada acción, si poseen beneficios de descuentos o si es una Dirección Regional con empresarios.

La entidad participante tendrá un **plazo máximo de 2 días hábiles** para confirmar el monto. Después de ese plazo, la información será enviada para facturación a la empresa externa recaudadora.

Una vez emitida y enviada la factura a la entidad participante tendrá un plazo máximo de 30 días hábiles para realizar el pago correspondiente. Pasada esa fecha, se avisará que se suspende su participación, dando paso al siguiente inscrito en lista de espera.

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.

a) 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 prorratar 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 o evento)



XIII. Carta de Invitación.

El Servicio Nacional de Turismo no entrega ni gestiona cartas de invitación de la organización ferial a autoridades o personas para la participación en ferias y/o eventos, ya que todas las acciones incluidas en el calendario de promoción internacional (ya sean ferias y/o eventos) están aprobadas por la Subsecretaría de Turismo y forman parte del Calendario oficial del Servicio Nacional de Turismo.

En el caso de las Direcciones Regionales que cuenten con FNDR, serán ellas las responsables de incluir a las autoridades regionales en la delegación participante de cada feria y/o evento y gestionar a través de sus propios procesos la adquisición de las credenciales y/o accesos correspondientes como visitantes.

XIV. Multas y Sanciones

- a) SERNATUR se reserva el derecho de no admitir en próximas ferias o eventos nacionales por el plazo de 18 meses, a aquellos co-expositores seleccionados que no paguen la cuota de participación.
- b) 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.
- c) La aplicación de multas se efectuará mediante Resolución de SERNATUR.
- d) 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.
- e) 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.

XV. Consideraciones Generales

Responsabilidades que cada co-expositores deberá respetar siguiendo las directrices más abajo acordadas, con el fin de 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 en el caso de los eventos.



- 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 eventos 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 podrán entregar material gráfico de apoyo para cada una de sus participaciones en acciones promocionales internacionales, ejemplo: videos, fotografías, presentaciones, etc, los que dependiendo del guion en cada feria o evento podrán ser utilizados por Sernatur.
- Terminado el evento Sernatur enviará una Encuesta de Satisfacción a todos los co-expositores, la cual debe ser contestada por un representante de cada entidad participante. La respuesta de esta encuesta es de carácter obligatoria para poder participar de las siguientes acciones de promoción.
- Los co – expositores tendrán un plazo de 10 días hábiles finalizando la acción promocional para responder la encuesta de calidad y satisfacción. La omisión de la respuesta a dicha encuesta será sancionada con la denegación para participar en las próximas acciones promocionales.
- El aviso o cese de participación se debe realizar vía email con una antelación mínima de **20 días hábiles** antes del comienzo de la acción promocional. En el caso de no dar aviso de cese de participación SERNATUR se reserva el derecho de no admitir su participación en próximas ferias o eventos nacionales e internacionales promovidos por la entidad en un período no menor a 18 meses contados desde la fecha de su notificación.
- Si el aviso o cese de participación se realiza en los plazos establecidos anteriormente se reembolsará el 50% de la cuota de participación. En caso de informarse el cese con menos de 20 días hábiles de anticipación no aplica reembolso.

