



Chile

chile.travel



Instructivo general de participación en **ferias y eventos nacionales e internacionales**

SUBUNIDAD DE COORDINACIÓN DE LA INDUSTRIA
SUBDIRECCIÓN DE MARKETING
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

Chile.Travel

Santiago, julio 2023

PASO A PASO

Participación en Ferias y/o eventos nacionales e internacionales



Nota*: Todos los pasos son obligatorios, exceptuando el paso n°5, debido a que la Presentación de la Reunión de Coordinación se enviará vía email a todos los expositores participantes.

Lineamientos para la participación en ferias y eventos nacionales e internacionales de turismo promovidas por SERNATUR, en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, para la promoción turística del país.

1. 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 nacional e 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.

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

2. Objetivo

Establecer lineamientos para la participación de co-expositores chilenos en las ferias y eventos de turismo promovidas por SERNATUR en conjunto con la Subsecretaría de Turismo.

Este instructivo incluye los procesos; previo, durante y post feria/evento nacional e internacional y formato virtual, presencial y/o híbrido.

3. Conceptos 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.- MICE: Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions/Events

c.- Expositor: SERNATUR

d.- Co-expositores: Agencias de viaje, operadores turísticos, empresas de representación, prestadores de servicios turísticos y personas jurídicas de derecho privado y/o público, debidamente constituidas, registradas y vigentes, si aplica, en el Registro de Prestadores Turísticos de SERNATUR, domiciliados o no en el país, que participan en una feria o evento de promoción turística nacional o internacional promovida por SERNATUR, en conjunto con la Subsecretaría de Turismo.

Los co-expositores pueden ser:

- **Co-expositor de Región:** aquella entidad que se encuentra ubicada y opera exclusivamente una determinada región, destino/s, macrozona específica o distribución geográfica, ya sea en formato presencial o virtual.
- **Co-expositor Nacional:** aquel que se encuentra ubicado en una o más regiones del país y que opera en más de una región.

4. Tipos de Ferias

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

- 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.
- Feria Virtual:** Evento enfocado en la industria turística y/o al comprador final que se realiza a través de una plataforma digital con un stand de Chile para todos los participantes.

5. Tipos de Eventos

- Roadshow:** Evento turístico que apunta a la industria turística y profesionales del sector 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 y que se realiza en una sola ciudad. El formato base consta de reuniones B2B, capacitación de destino y evento de networking.
- Evento Virtual:** Evento enfocado en la industria turística y/o al comprador final que se realiza a través de una plataforma digital para generar un espacio de networking.
- Rueda de Negocios:** Evento turístico que, a través de reuniones, tiene como objetivo, generar encuentros y lograr negociaciones entre proveedores y compradores.

6. Oferta Turística 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 entendiendo sus gustos y preferencias e idiosincrasia. Además, de estar registrado y vigente, en el caso que aplique, en el registro de prestadores de servicios turísticos de SERNATUR.

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

- Estar inscrita, en el caso que aplique, en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR.
- Tener el certificado de confianza turística, cuando aplique, obtenido en Registro de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR.
- Tener una oferta turística dirigida al turista nacional y/o internacional, presentada en una o más plataformas digitales, en los idiomas que correspondan a la acción que se desea participar..
- Contar con mínimo de un año de antigüedad en operación de oferta turística.
- Tener capacidad financiera para pagar la cuota de participación de forma adelantada y solventar los gastos de pasajes aéreos, traslados, alojamiento y alimentación de los delegados, toda vez que esta acción de promoción lo indique.
- Contar con herramientas de marketing (sitio web, RRSS, folletos, presentaciones, en digital, logo de la compañía en alta resolución, videos y fotos de las experiencias que brindan) en mínimo dos idiomas de acuerdo con el mercado en el que participa.
- Contar con personal de atención al cliente que además del idioma nativo, domine como mínimo el idioma del mercado en el que participa.
- Haber participado en acciones promocionales previas tales como ferias, eventos, capacitaciones, visitas puerta a puerta, participación en Ruedas de Negocios, entre otros.
- Deseable contar con certificaciones Sello Q de Calidad y/o el Sello S de Sustentabilidad, Participación en Programas SIGO (Gestión, Innovación o Tecnología)



8. Postulación y Confirmación de Mesas/Espacio Virtual

a) Postulación

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 de promoción turística en las cuales SERNATUR, en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, participará y ofrecerá cupos de participación a las regiones, privados o personas jurídicas de derecho privado y/o público que deseen sumarse a estas iniciativas bajo el pago de una cuota de participación, toda vez que esta acción de promoción lo indique.

No obstante, y atendida la naturaleza de la actividad turística, el calendario 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 www.sernatur.cl.

Una vez publicado el calendario de ferias y eventos en la web institucional se procederá a abrir el proceso de postulación 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 Coordinación de la Industria de la Subdirección de Marketing de SERNATUR.

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 la Subdirección de Marketing.

b) Inscripción Direcciones Regionales

SERNATUR, en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, podrán disponer de cupos para la participación de las Direcciones Regionales de SERNATUR, lo cual estará sujeto a previa evaluación, envío de la carta de compromiso e información solicitada para la participación de ferias o eventos nacionales o internacionales de Turismo. El número de cupos será fijado en función del tamaño del stand/espacio virtual de cada feria o evento, y del tamaño del lugar del evento cuando sea presencial.

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 y Eventos.

Cada región cuenta con la posibilidad de llevar empresarios a las ferias y/o eventos de promoción

turística, las cuales **tienen un máximo de 3 entidades participantes por región** (3 mesas/espacio virtuales), que no pueden ser compartidas. Dependiendo de la demanda de la acción promocional, las regiones podrán llevar más de 3 entidades participantes.

Adicionalmente, 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 destinos.

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



c) **Confirmación de participación en ferias y eventos**

SERNATUR seleccionará a los co-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 que debe ser completada íntegramente y firmada por los participantes. La inscripción on line así como el envío oportuno de la carta de compromiso y la información requerida y enviada en su totalidad, son requisitos para que la confirmación 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 previos a la fecha de la acción, a fin de informar la ubicación de los espacios de los participantes dentro del stand/espacio virtual, 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 ubicaciones.



d) **Reunión de Coordinación**

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 previos a la fecha de la acción, a fin de informar la ubicación de los espacios de los participantes dentro del stand/espacio virtual, 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 ubicaciones.**

E) **Entidades/empresas participantes por mesa/espacio virtual.**

Cada empresa/entidad participante tiene derecho a una mesa/espacio virtual de reuniones. La mesa/espacio virtual es exclusivamente para 1 empresa con dos delegados. No se puede compartir la mesa/espacio virtual con otra entidad.

F) **Credenciales por mesa/espacio virtual**

Cada mesa/espacio virtual 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.

f) Asistencia por mesa/espacio virtual

Cada co-expositor se encargará de la atención de la mesa/espacio virtual 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.

g) Uso de las mesas/espacio virtual los días de público final. (Para el caso de Ferias)

Al momento de la inscripción cada co-expositor 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.

Los co-expositores que habiendo declarado participar durante los días de público final 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.

9. Activaciones

SERNATUR 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.

10. Participación de Corporaciones y Municipalidades

a. Participación de Corporaciones

En el caso de participar una corporación o 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 vigente 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. 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 o 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**
- **Datos útiles para el viajero.**
- **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.

11. Pago de participación

El equipo de Coordinación de la Industria de SERNATUR, enviará un correo a los participantes indicando el monto a pagar por cada entidad, toda vez que aplica, esto dependerá del valor fijado para cada acción, si poseen 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 y que será entregada con anterioridad por parte de SERNATUR.

Para acciones promocionales que impliquen pago de cuota de co- participación, éste se debe realizar con una antelación mínima de 10 días hábiles antes del comienzo de la acción promocional.

a) Beneficios

Para los empresarios **registrados vigentes** y con **certificación de confianza turística** en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR, que quieran participar en alguna de las actividades de Promoción Turística de Chile, y posean certificación en Calidad, Sustentabilidad Turística, sean del segmento MICE, Certificado Compromiso de Sustentabilidad o sean un destino, tendrán un descuento en la cuota de participación de:

- **MICE*:** 60%
- **Sello Q + S:** 50%
- **Sello Q:** 30%
- **Sello S:** 30%
- **Destinos*:** 20%

***MICE:** sea un Convention Bureau y/o pertenezca a él y/o pertenezca a Corporación Nacional de Empresas de Eventos, Turismo de Reuniones y Afines (COVENTUR). **Válido solo para eventos MICE (FIEXPO Latinamerica y IMEX América).**

***Destinos:** sea una Dirección Regional de SERNATUR, Corporación y/o Cámara de Turismo regional o Municipalidad.

En el caso de las regiones participantes de las acciones de promoción turística, éstas 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 individual, y se determinará según la siguiente fórmula:

Valor final= Tarifa rack (establecida según cada feria o evento) x 0,6 x Número de mesas/espacio virtual.

12. Carta de Invitación

Tanto **SERNATUR como la Subsecretaría de Turismo no entregan, ni gestionan 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 ferias y eventos están aprobadas por la Subsecretaría de Turismo y forman parte del Calendario oficial del SERNATUR.

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.

13. Sanciones



- a) **El aviso de 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, hasta por el plazo de 12 meses, contados desde la fecha de la notificación de la sanción.
- b) En el caso de no pagar la cuota de participación al vencimiento de la fecha de pago, perderá el cupo reservado, cupo que podrá ser utilizado por el primer co expositor de la lista de espera, siguiendo el orden de ubicación en ella, hasta que el cupo se llene. En este caso, SERNATUR se reserva el derecho de excluirlo de su participación, lo que implica eliminar toda aquella información de su empresa en las plataformas comerciales, incluida su agenda de reuniones, cuando aplique, y de no admitir su participación en próximas ferias o eventos nacionales e internacionales, promovidos por la entidad, hasta por el plazo de 12 meses, contados desde la fecha de la notificación de la sanción. (No aplica para acciones promocionales libres de pago de co-participación).
- c) Se podrá apelar ante la aplicación de sanciones dentro de los 5 días hábiles siguientes a su notificación, acompañando los antecedentes que fundamentan la reclamación. SERNATUR se pronunciará dentro de los 30 días hábiles siguientes de formulada la apelación.



- d) **Atención del stand:** Quienes dejen desatendido el stand, no cumplan con los horarios oficiales de la feria y/o evento en cualquier feria o evento, podrán ser sancionados con la suspensión de su participación en la siguiente feria o evento organizado por Sernatur en la que se encuentren inscritos.
- e) Los co-expositores que habiendo declarado participar durante los días de público final no se presenten durante los días a público final, podrán ser sancionados con la suspensión de su participación en la siguiente feria o evento organizado por Sernatur en la que se encuentren inscritos.
- f) Los co - expositores tendrán un plazo de 10 días hábiles finalizando la acción promocional para responder la encuesta de satisfacción y la omisión de la respuesta a dicha encuesta podrán ser sancionados con la suspensión de su participación en la siguiente feria o evento organizado por Sernatur en la que se encuentren inscritos.

14. Consideraciones Generales

Responsabilidades que cada co-expositor deberá respetar siguiendo las directrices más abajo acordadas, con el fin de lograr coherencia entre toda la delegación:

1. Omitir el uso de pendones en ferias presenciales, estos interfieren con la imagen país.
2. Se prohíbe la venta de productos o servicios en el lugar de la acción promocional.
3. Los co-expositores deberán realizar todas las gestiones necesarias para viajar al país/destino donde se realiza la feria/evento, con el debido tiempo de anticipación.
4. Los co-expositores deberán cumplir con los deadlines informados por el equipo de Coordinación de la Industria.
5. Los co-expositores serán los responsables de realizar las respectivas invitaciones a sus clientes y socios en el caso de cada feria o evento de promoción turística.
6. Los co-expositores serán responsables de sus agendas de reuniones y gestiones comerciales.
7. Los co-expositores podrán poner a disposición de SERNATUR su base de datos de clientes, para incluirlos en las actividades de promoción turística en el caso de los eventos.
8. Los co-expositores deberán presentar material promocional digital y/o merchandising acorde con el tipo de acción en la que participarán.
9. 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.
10. Los co-expositores podrán entregar material gráfico de apoyo para cada una de sus participaciones en acciones promocionales, ejemplo: videos, fotografías, presentaciones, etc, los que dependiendo del guión en cada feria o evento podrán ser utilizados por SERNATUR.
11. 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 obligatorio.** La omisión de la respuesta a dicha encuesta podrán ser sancionados con la suspensión de su participación en la siguiente feria o evento organizado por Sernatur en la que se encuentren inscritos para poder participar de las siguientes acciones de promoción.
12. El aviso de **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, hasta por el plazo de 12 meses, contados desde la fecha de la notificación de la sanción.
13. Si el aviso de cese de participación se realiza en los plazos establecidos anteriormente, se reembolsará, toda vez que aplique, el 100% de la cuota de participación. En caso de informar el cese con menos de 20 días hábiles de anticipación no aplica reembolso.



CONTACTOS

MICHAEL CARMONA
COORDINACIÓN DE LA INDUSTRIA

EMAIL mcarmona@sernatur.cl

PHONE **+56 9 5265 3301**

SUBDIRECCIÓN DE MARKETING
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

LUCY ARAYA
COORDINACIÓN DE LA INDUSTRIA

Email laraya@sernatur.cl

Phone **+56 9 9967 4153**

Subdirección de Marketing
Servicio Nacional de Turismo