



PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO INSTITUCIONAL A LA INDUSTRIA DEL TURISMO
Acciones Promocionales Internacionales
sin Participación Directa de SERNATUR

Subdirección de Marketing – Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR)
Santiago, Marzo de 2026

1. CONTEXTO GENERAL

En el marco de su compromiso con la promoción internacional de Chile como destino turístico y con el fortalecimiento de la industria turística nacional, SERNATUR ha desarrollado el presente Plan de Acompañamiento, orientado a facilitar la participación de empresas, gremios y actores del turismo en acciones internacionales de promoción y comercialización, orientado a facilitar la participación y ejecución directa de empresas, gremios y actores del turismo en acciones internacionales de promoción y comercialización, de manera autónoma.

Este modelo de acompañamiento tiene por objetivo entregar apoyo técnico, estratégico, comunicacional y de marca, para resguardar la correcta implementación de la Estrategia de Promoción País, fortaleciendo la articulación efectiva entre el sector público y privado.

A través de este plan, SERNATUR busca:

- Fortalecer la presencia de Chile en mercados estratégicos.
- Resguardar el correcto uso de la Marca Chile Travel.
- Facilitar el acceso de la industria a información técnica.
- Apoyar los procesos de comercialización internacional de empresas chilenas.
- Potenciar la articulación público-privada.
- Disminuir riesgos operativos, técnicos y comunicacionales en acciones internacionales.

2. APOYO INSTITUCIONAL EN FERIAS INTERNACIONALES

SERNATUR podrá otorgar apoyo institucional a empresas, gremios y actores del turismo que participen como expositores en ferias internacionales que no formen parte del calendario oficial de SERNATUR, o en aquellas en que SERNATUR participe sin expositores dentro del pabellón nacional.

2.1.- Alcances del apoyo

El apoyo institucional en ferias internacionales considera exclusivamente asistencia de carácter; técnico, estratégico, comunicacional, de validación y/o articulación, pudiendo contemplar:

- Enlace con contactos oficiales de recintos feriales.
- Entrega de contactos de productoras especializadas en ferias internacionales.
- Entrega del Kit gráfico oficial Chile Travel y apoyo y supervisión en Chile del correcto uso de la marca, previo a cualquier montaje o impresión por parte del beneficiario.
- Orientación técnica y validación de contenidos y gráficas, previo a montaje o impresión.
- Apoyo en diseños gráficos digitales de branding país.
- Entrega de material audiovisual oficial de Chile disponible según idioma y mercado.
- Selección de material y contenidos audiovisuales, según pertinencia de mercado.
- Contenidos digitales descargables vía código QR según idioma y mercado disponibles.
- En caso de disponibilidad presupuestaria, evaluación de entrega de lanyards, credenciales u otros accesorios de marca para expositores chilenos.

2.2.-Exclusiones

Este apoyo no incluye, en ningún caso, financiamiento para:

- Arriendo de piso ferial.
- Producción, habilitación y montaje de stands.
- Pasajes, traslados, alojamiento o viáticos.
- Catering u otros servicios complementarios no especificados.

2.3.- Distribución de responsabilidades

Servicio	SERNATUR	Empresario
Arriendo de piso	No	Sí
Producción, habilitación y montaje de stand	No	Sí
Kit gráfico y branding Chile Travel	Supervisión uso de la marca*	Implementación
Audiovisual	Entrega material	Uso en stand
Contactos feriales	Entrega contactos feriales	-

**Todo uso de la Marca Chile Travel deberá ser sometido a revisión y validación previa por parte del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), a fin de asegurar su correcta aplicación conforme al Manual de Normas Gráficas vigente y a los lineamientos de la Estrategia de Promoción País. (correcta promoción de Chile, sus destinos y experiencias)*

SERNATUR no se responsabiliza respecto del contenido, derechos de autor, propiedad intelectual, licencias, veracidad, pertinencia o calidad de las imágenes, videos, textos u otros materiales utilizados por el beneficiario en la implementación de la acción apoyada, siendo dicha responsabilidad de carácter exclusivo del solicitante.

3. APOYO INSTITUCIONAL EN EVENTOS INTERNACIONALES

SERNATUR podrá otorgar apoyo institucional a empresas, gremios y actores del turismo que participen u organicen eventos, workshops o ruedas de negocios de carácter internacional de manera autogestionada, donde SERNATUR no participa como ejecutor directo del evento.

3.1.- Alcance del apoyo

El apoyo institucional para eventos y workshops contempla asistencia de carácter técnico, estratégico, comunicacional, de validación y articulación, pudiendo considerar:

- Respaldo institucional del evento mediante el uso del logo Chile Travel.
- Apoyo comunicacional, destacando la actividad como “Actividad apoyada por SERNATUR – Promoción Internacional”.
- Difusión de la actividad a través de los canales disponibles para el mercado correspondiente, tales como Oficinas de ProChile, embajadas y asociaciones sectoriales.
- Entrega de presentación marco del destino Chile según idioma y mercado disponible, incluyendo contexto, conectividad aérea, información general.
- Entrega del Kit gráfico oficial Chile Travel y apoyo y supervisión en Chile del correcto uso de la marca previo paso a producción. *
- Apoyo en diseños gráficos digitales de branding país. (Credenciales/identificadores de mesa/gráficas ornamentales).
- Entrega de material audiovisual oficial de Chile según idioma y mercado.
- Contenidos digitales descargables vía código QR.
- En caso de disponibilidad presupuestaria, evaluación de entrega de lanyards, credenciales u otros accesorios de marca.

**Todo uso de la Marca Chile Travel deberá ser sometido a revisión y validación previa por parte del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), a fin de asegurar su correcta aplicación conforme al Manual de Normas Gráficas vigente y a los lineamientos de la Estrategia de Promoción País. (correcta promoción de Chile, sus destinos y experiencias)*

SERNATUR no se responsabiliza respecto del contenido, derechos de autor, propiedad intelectual, licencias, veracidad, pertinencia o calidad de las imágenes, videos, textos u otros materiales utilizados por el beneficiario en la implementación de la acción apoyada, siendo dicha responsabilidad de carácter exclusivo del solicitante.

3.2.- Exclusiones

Este apoyo no incluye, en ningún caso, financiamiento para:

- Arriendo de salones o recintos.
- Catering.
- Pasajes, traslados, alojamiento o viáticos.
- Producción del evento.

Tampoco considera: Entrega de bases de datos, conforme a la normativa vigente sobre protección de datos personales.

3.3.- Distribución de responsabilidades

Servicio	SERNATUR	Empresario
Arriendo de Venue	No	Sí
Producción del evento	No	Sí
Kit gráfico y branding Chile Travel	Supervisión uso de la marca*	Implementación
Audiovisual	Entrega material	Uso en evento

**Todo uso de la Marca Chile Travel deberá ser sometido a revisión y validación previa por parte del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), a fin de asegurar su correcta aplicación conforme al Manual de Normas Gráficas vigente y a los lineamientos de la Estrategia de Promoción País. (correcta promoción de Chile, sus destinos y experiencias)*

SERNATUR no se responsabiliza respecto del contenido, derechos de autor, propiedad intelectual, licencias, veracidad, pertinencia o calidad de las imágenes, videos, textos u otros materiales utilizados por el beneficiario en la implementación de la acción apoyada, siendo dicha responsabilidad de carácter exclusivo del solicitante.

4. APOYO EN CAPACITACIONES

4.1.- Alcance del apoyo:

SERNATUR podrá apoyar capacitaciones técnicas sobre el destino, realizadas por industria para la comercialización internacional, en:

- Convocatoria de invitados (operadores y/o agencias de viaje), en aquellos mercados en los que Sernatur cuenta con agencias de representación, para la realización de una capacitación de destino*. *No se facilitarán bases de datos conforme a la normativa vigente.*
- Entrega de documento “Presentación general de Chile y sus destinos priorizados” en formato ppt.
- Cifras disponibles en Data Turismo
- Apoyo en diseños gráficos digitales de branding país (pieza audiovisual de apertura o cierre de la marca).
- Entrega de material audiovisual oficial de Chile disponible según idioma y mercado.

**Todo uso de la Marca Chile Travel deberá ser sometido a revisión y validación previa por parte del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), a fin de asegurar su correcta aplicación conforme al Manual de Normas Gráficas vigente y a los lineamientos de la Estrategia de Promoción País. (correcta promoción de Chile, sus destinos y experiencias)*

4.2.- Exclusiones

Este apoyo no incluye, en ningún caso, financiamiento para:

- Arriendo de salones o venues en general.
- Catering, audiovisuales u otros.
- Pasajes, traslados, alojamiento o viáticos de expositores o capacitadores.
- Costos de producción de la capacitación en caso de realizarse de manera presencial en un venue distinto de la casa del turismo.
- Entrega de bases de datos, conforme a la normativa vigente sobre protección de datos personales.

4.3.- Distribución de responsabilidades

Servicio	SERNATUR	Empresario
Capacitación (contenidos y presentación)	Si	Si
Arriendo de salones o venues	No	Sí
Catering, audiovisuales u otros	No	Sí
Gestión logística de invitados	No	Sí
Kit gráfico y branding Chile Travel	Supervisión uso de la marca*	Implementación

**Todo uso de la Marca Chile Travel deberá ser sometido a revisión y validación previa por parte del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), a fin de asegurar su correcta aplicación conforme al Manual de Normas Gráficas vigente y a los lineamientos de la Estrategia de Promoción País. (correcta promoción de Chile, sus destinos y experiencias)*

5. APOYO EN VIAJES DE PRENSA E INFLUENCIADORES

SERNATUR podrá apoyar viajes de prensa e influenciadores para fortalecer la promoción y difusión de Chile como destino turístico.

El apoyo institucional contempla asistencia de carácter técnico, estratégico, financiero y o comunicacional, pudiendo considerar*:

- Propuesta, levantamiento y contacto con medios e influenciadores acordes al viaje propuesto, en aquellos mercados en los que Sernatur cuente con agencias de representación. No se facilitarán bases de datos conforme a la normativa vigente.
- Evaluación de aportes públicos, sujeto a disponibilidad presupuestaria y según se detalla en documento [“Llamado a empresas para la colaboración en Viajes de Prensa e influenciadores”](#).

**Cualquier apoyo del Servicio Nacional de Turismo en viajes de prensa e influenciadores, tendrá como pre-requisito la validación previa de itinerario.*

6. APOYO EN VIAJES DE FAMILIARIZACIÓN

SERNATUR podrá apoyar viajes de familiarización para fortalecer la promoción, difusión y comercialización de Chile como destino turístico.

El apoyo institucional contempla asistencia de carácter técnica, estratégica y comunicacional, pudiendo considerar:

- Identificación de cuentas y socios estratégicos relevantes en aquellos mercados en los que Sernatur cuente con agencias de representación. (operadores emisivos, fuerza de venta, OTAS, líneas aéreas, marcas globales, entre otros)
- Sugerencia de itinerarios, destinos y experiencias complementarias que deseen incluir.

**Cualquier apoyo del Servicio Nacional de Turismo en viajes de familiarización, tendrá como pre-requisito la validación previa de itinerario y los prestadores de servicios turísticos que forman parte del itinerario propuesto. (Ver anexo N°2)*

7. CONDICIONES GENERALES PARA EL OTORGAMIENTO DEL APOYO INSTITUCIONAL

a. Plazos e hitos de gestión

Las solicitudes de apoyo institucional deberán considerar plazos amplios y coherentes con los procesos de planificación, validación técnica y coordinación interinstitucional propios de las acciones de promoción internacional.

A continuación, se detallan los plazos según acciones a apoyar:

Acción	Plazo solicitud	Mecanismo de solicitud
Ferias internacionales	Al menos 4 meses de anticipación a la fecha de inicio de la feria.	Correo electrónico a pduarte@sernatur.cl
Eventos, workshops y ruedas de negocios	Al menos 3 meses de anticipación a la fecha de realización.	Correo electrónico a pduarte@sernatur.cl
Capacitaciones de la Industria	Al menos 2 meses de anticipación a la fecha de realización	Correo electrónico a pduarte@sernatur.cl
Viajes de prensa e influenciadores	Al menos 3 meses de anticipación a la fecha de inicio del viaje.	Según documento “Llamado a empresas para la colaboración en Viajes de Prensa e influenciadores”
Viajes de familiarización	Al menos 3 meses de anticipación a la fecha de inicio del viaje.	Correo electrónico a pduarte@sernatur.cl

IMPORTANTE: No se evaluarán solicitudes ingresadas fuera de los plazos establecidos ni aquellas presentadas una vez iniciada la acción.

b. Condición de registro y formalidad de los beneficiarios

El otorgamiento del apoyo institucional por parte de SERNATUR estará sujeto, cuando corresponda, al cumplimiento de los requisitos de registro y formalidad establecidos en la normativa turística vigente.

En el caso de empresas prestadoras de servicios turísticos, estas deberán:

- Estar registradas y vigentes en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR.
- Para los rubros de alojamiento turístico y turismo aventura (actividades), las empresas deberán contar además con inspección turística vigente y aprobada.
- En el caso de entidades no registrables, tales como municipalidades, corporaciones, asociaciones sin fines de lucro, direcciones regionales de SERNATUR o gremios turísticos, el requisito de registro no será exigible a la entidad solicitante.
- No obstante, cuando la solicitud sea presentada por un gremio u organización que represente a empresas turísticas, esta deberá remitir el listado completo y actualizado de sus socios participantes, a fin de que SERNATUR pueda verificar el estado de registro e inspección turística de cada empresa, cuando corresponda, como requisito obligatorio para acceder al apoyo.
- Mantener su información actualizada durante toda la ejecución de la acción apoyada.
- Formalizar el apoyo institucional mediante un acuerdo de compromiso, de carácter simple y operativo.

8. COMPROMISO DE USO DE LA MARCA CHILE TRAVEL

Este compromiso se materializa mediante un correo electrónico de confirmación, a través del cual el beneficiario:

- Acuse recibo del apoyo institucional otorgado por SERNATUR.
- Tome conocimiento del alcance específico del apoyo entregado (tipo de apoyo, feria, evento o acción internacional).
- Se compromete a utilizar la Marca Chile Travel exclusivamente en los formatos, soportes y condiciones previamente validados por SERNATUR, cuando corresponda.
- Reconozca que el uso indebido de la Marca Chile Travel será causal de suspensión inmediata del apoyo institucional.
- Acepte las obligaciones asociadas a la entrega de información posterior y verificadores, definidos por SERNATUR.

Este correo electrónico tendrá el carácter de compromiso entre las partes, sin generar obligaciones financieras ni contractuales adicionales para SERNATUR.

9. ENTREGA DE INFORMACIÓN POSTERIOR Y VERIFICADORES

Con el objeto de respaldar el correcto uso del apoyo institucional y evaluar el impacto de las acciones de promoción internacional, los beneficiarios deberán entregar información posterior a la ejecución de la actividad.

Los antecedentes mínimos requeridos serán:

- Registro fotográfico de la acción apoyada.
- Correo electrónico con el detalle de la acción realizada.

Estos antecedentes serán utilizados exclusivamente para fines de seguimiento, evaluación y reporte institucional, conforme a la normativa vigente sobre protección de datos personales. La no entrega de esta información podrá ser considerada como antecedente negativo para futuras solicitudes de apoyo institucional y participación en eventos realizados por Sernatur.-