Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Gobierno de Chile

Chile

chile.travel

SANTIAGO DE CHILE, 2026. **Chile.** Travel

Instructivo para la Participación de Destinos Turísticos en Ferias y Eventos de Promoción Turística de Chile

Documento aplicable a Direcciones Regionales de SERNATUR, Municipios y Gobiernos Regionales en el marco del calendario oficial de SERNATUR.



1. FUNDAMENTO NORMATIVO

El presente instructivo se dicta en ejercicio de las atribuciones conferidas al Servicio Nacional de Turismo por el Decreto Ley N° 1.224 de 1975, que crea el Servicio Nacional de Turismo, por la Ley N° 20.423, del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo y sus normas complementarias.

Las disposiciones contenidas en este documento tienen por objeto regular la participación de las Direcciones Regionales del Servicio Nacional de Turismo, Municipalidades, Gobiernos Regionales y demás entidades territoriales autorizadas para participar en acciones oficiales de promoción turística organizadas, coordinadas o ejecutadas por SERNATUR, resguardando el adecuado uso de los recursos públicos destinados a dichas actividades, la transparencia de los procesos de selección y la adecuada representación de los destinos turísticos de Chile en mercados nacionales e internacionales

La interpretación y aplicación de este instructivo deberá efectuarse conforme a los principios de legalidad, igualdad de trato, objetividad, transparencia, proporcionalidad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

1.2

PARTICIPACIÓN DE CHILE EN FERIAS Y EVENTOS

Chile participa en ferias y eventos turísticos nacionales e internacionales como parte de su estrategia de posicionamiento y promoción de destinos.

Estas acciones forman parte del calendario oficial de promoción turística definido por SERNATUR y la Subsecretaría de Turismo, y se ejecutan con recursos públicos destinados a fortalecer la industria, diversificar mercados y generar oportunidades comerciales para el sector y el posicionamiento territorial. La participación de destinos turísticos permite fortalecer la promoción descentralizada del país y visibilizar la oferta regional en coherencia con la estrategia nacional de promoción turística.

Este documento establece los lineamientos que regulan dicha participación, asegurando transparencia, equidad y claridad en los procesos.



FIT **2025**



FITUR **2025**



SEATRADE**2026**



2.

SER PARTE DE LA DELEGACIÓN OFICIAL DE CHILE

Participar en una feria o evento del calendario oficial de promoción turística implica representar a Chile y al territorio ante compradores, profesionales del turismo, prensa especializada y/o público final, según el tipo de acción promocional de que se trate.

Los destinos forman parte de la representación oficial de Chile, bajo estándares de profesionalismo, coordinación institucional y coherencia con la imagen país. Ser parte del stand oficial supone una participación estratégica y coordinada, orientada a cumplir los objetivos comerciales y de posicionamiento definidos para cada acción promocional.

La participación corresponde a un mecanismo de cofinanciamiento del espacio promocional y no constituye financiamiento de viajes, traslados, alojamientos u otros gastos asociados, los cuales son de responsabilidad del participante.

SERNATUR, en su rol de organismo público responsable de la promoción turística, establece estos lineamientos con el objetivo de resguardar el uso adecuado de recursos públicos, asegurar estándares de calidad y fortalecer la competitividad del sector. La participación en el stand oficial constituye una representación institucional del país, por lo que SERNATUR podrá adoptar medidas inmediatas ante conductas que afecten la imagen país.



3. ¿QUIÉNES PUEDEN PARTICIPAR?

Podrán participar Direcciones Regionales de SERNATUR, Municipios y Gobiernos Regionales. Cualquier otra entidad territorial que solicite participar deberá ser evaluada por el equipo técnico de SERNATUR. En caso de ser autorizada, deberá regirse por las condiciones económicas aplicables a empresas privadas.

En acciones de promoción internacional, los municipios y los gobiernos regionales participan a través de SERNATUR conforme al marco legal vigente. La inscripción se realizará a nivel central y será coordinada con la Dirección Regional correspondiente.

En acciones de promoción nacional, se promoverá la coordinación con la Dirección Regional respectiva.

No podrán postular gremios, asociaciones, federaciones u otras entidades de representación sectorial en calidad de destinos expositores. Estas instituciones solo podrán ser representadas por una empresa privada miembro de su institución, bajo el nombre de la empresa y deben remitirse al Instructivo para la Participación de Empresas. Se excluyen aquellas ferias de nichos donde sea pertinente su participación en calidad de gremio, asociación u otro, lo que será evaluado caso a caso por la Subdirección de Marketing de SERNATUR.

Tratándose de corporaciones, fundaciones u otras entidades que no formen parte de la Administración del Estado, estas deberán seguir el mismo proceso de postulación establecido para los destinos expositores, a través del portal de inscripción o del mecanismo que SERNATUR defina para la respectiva convocatoria. Su participación tendrá carácter excepcional y solo podrá autorizarse cuando:

a) acrediten una vinculación directa con la promoción y desarrollo turístico del territorio que representan;
b) representen institucionalmente un destino turístico determinado;
c) su participación contribuya al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la acción promocional; y
d) cuenten con la autorización expresa y fundada de la Subdirección de Marketing de SERNATUR.
La autorización deberá constar por escrito y formar parte de los antecedentes de la respectiva acción promocional.

Los destinos que financien, total o parcialmente, con fondos públicos la participación de empresas en una acción promocional deberán informar a dichas empresas que, al momento de postular, tienen que individualizar este financiamiento e indicar el nombre de la institución que lo otorga, conforme a lo establecido en el Instructivo para la Participación de Empresas.



3.1 FORMULARIO DE COBERTURA TERRITORIAL

Las Direcciones Regionales de SERNATUR deberán presentar, para su participación en acciones promocionales, únicamente empresas que hayan completado el Formulario de Cobertura Territorial dispuesto por SERNATUR, dentro del plazo y bajo las condiciones establecidas para cada proceso de postulación.

El formulario recopila información sobre la participación de las empresas en acciones promocionales durante el año inmediatamente anterior, con el objetivo de conocer y analizar la cobertura territorial de las acciones de promoción turística. La información recopilada podrá ser utilizada para fines de planificación, seguimiento, evaluación y definición de futuras acciones promocionales.

Todas las empresas propuestas por la Dirección Regional y la propia dirección deberán contar con el Formulario de Cobertura Territorial debidamente completado. La Subdirección de Marketing verificará el cumplimiento de este requisito durante el proceso de revisión y selección de las empresas propuestas.

Las empresas que no hayan completado el formulario dentro del plazo establecido no podrán ser consideradas para participar en la acción promocional correspondiente.



3.2 PERTINENCIA AL MERCADO OBJETIVO

La participación de destinos turísticos en acciones promocionales internacionales organizadas o coordinadas por SERNATUR requiere demostrar coherencia estratégica entre la oferta territorial y el mercado, segmento o nicho específico al que se dirige cada acción.

Dado que los destinos forman parte de la representación oficial del país, su participación deberá responder a criterios técnicos que aseguren alineación con los objetivos comerciales y de posicionamiento definidos para cada instancia promocional.

La evaluación de pertinencia será realizada por la Subdirección de Marketing y considerará, entre otros, los siguientes criterios:

- Coherencia entre la propuesta territorial del destino y el perfil del mercado objetivo.
- Alineación con los segmentos y mercados priorizados en el Plan de Marketing vigente.
- Adecuación del relato estratégico del destino al posicionamiento país y a la narrativa definida para el mercado correspondiente.
- Nivel de desarrollo y articulación de la oferta exportable del territorio (incluyendo operadores, servicios y experiencias disponibles para el mercado objetivo). La evaluación de pertinencia no constituye un mecanismo competitivo entre destinos, sino un análisis técnico de coherencia estratégica.
- Experiencia previa del destino en el mercado específico o existencia de una estrategia de internacionalización definida.
- Grado de diferenciación y complementariedad del destino dentro de la oferta nacional presente en la acción promocional.
- Encaje con el foco temático de la actividad (ej.: naturaleza, aventura, lujo, MICE, turismo cultural, entre otros).

El cumplimiento de estos criterios permitirá asegurar una participación territorial estratégica, coherente y orientada a maximizar el impacto promocional del país en cada mercado.



4.
PROCESO DE PARTICIPACIÓN

La participación en las acciones promocionales del calendario oficial de SERNATUR se desarrollará conforme al siguiente procedimiento:

4.1
PUBLICACIÓN DEL CALENDARIO

Durante el último trimestre de cada año, SERNATUR publicará en su sitio web institucional el calendario oficial de ferias y eventos de promoción turística, nacionales e internacionales, correspondientes al período siguiente.

El calendario podrá ser actualizado durante el año, incorporando nuevas acciones o modificando condiciones previamente informadas. Cualquier cambio será debidamente comunicado a través del sitio web institucional.

4.2

POSTULACIÓN

Las Direcciones Regionales, Municipios y Gobiernos Regionales deberán postular mediante el formulario o en la plataforma o medio digital oficialmente dispuesto por SERNATUR para tales efectos, dentro del plazo indicado para cada acción promocional.

La postulación no constituye confirmación de participación. Todas las postulaciones serán revisadas para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente documento y con la información disponible a la fecha de revisión.

La participación definitiva estará sujeta al cumplimiento de los requisitos establecidos por SERNATUR, a la firma de la Carta de Compromiso correspondiente y a la entrega de información requerida para la actividad dentro del plazo establecido para cada acción promocional.

No se recibirán postulaciones fuera del sistema oficial.

En el caso de los eventos, las Direcciones Regionales, Municipios y Gobiernos Regionales solo podrán ser representados por empresas privadas, bajo el nombre de la empresa. Se excluyen aquellas acciones donde sea pertinente su participación en calidad de destino lo que será evaluado caso a caso por la Subdirección de Marketing de SERNATUR.

4.3

FINANCIAMIENTO

Cuando la acción promocional contemple el pago de una cuota de participación, la confirmación de participación estará sujeta a la acreditación de disponibilidad presupuestaria vigente, conforme al instrumento financiero aplicable (FNDR u otro mecanismo similar). Además de los requisitos ya mencionados en este documento, la confirmación de participación estará sujeta a la existencia de financiamiento vigente con presupuesto disponible para el pago de la actividad dentro de los plazos mencionados a continuación.

Aquellas entidades que no cuentan con financiamiento activo al momento de postular deberán informar por escrito el mes estimado de activación, el cual no podrá ser inferior a 60 días corridos antes del inicio de la acción de promoción. En estos casos, quedarán en condición de espera hasta acreditar disponibilidad efectiva de recursos. Se contemplará un margen adicional de cupos no superior al 20% del total de regiones postulantes con financiamiento activo, destinado a aquellas regiones que potencialmente recibirán recursos.

En caso de que el número de postulantes que cumplan los requisitos supere los cupos disponibles, la selección considerará el orden cronológico de postulación.

La falta de pago dentro del plazo establecido dejará sin efecto la participación y habilita la asignación del cupo a una empresa en lista de espera, conforme al orden definido.

Excepcionalmente, SERNATUR podrá autorizar una ampliación del plazo de pago cuando exista una causa debidamente acreditada, relacionada con demoras o errores en la facturación no imputables al participante, fallas bancarias o de los medios de pago, asignación de cupos posterior al plazo general de pago, o situaciones de fuerza mayor o caso fortuito que impidan cumplir oportunamente dicha obligación.

La solicitud deberá presentarse por escrito antes del vencimiento del plazo original. Si el impedimento sobreviene al vencimiento, deberá informarse tan pronto como sea posible, justificando la imposibilidad de solicitar la ampliación previamente. La presentación de la solicitud no implicará su aprobación ni la mantención automática del cupo.

Toda ampliación deberá ser autorizada formalmente por SERNATUR, indicando la causal, los antecedentes que la respaldan y la nueva fecha exacta de vencimiento. Su autorización deberá considerar los plazos operativos del evento y quedar respaldada en la carpeta digital de la respectiva acción promocional. El incumplimiento del nuevo plazo dejará sin efecto la participación.



CAUSAL EXCEPCIONAL	CONDICIÓN PARA ACTIVAR LA LISTA	RESPALDO DEL CONTROL
Tramitación de pagos de Direcciones Regionales u otras entidades públicas.	El pago requiere trámites presupuestarios o administrativos que impiden cumplir el plazo original, pero existe confirmación de disponibilidad de recursos y una fecha prevista de pago.	Comunicación formal de la entidad que identifique el trámite pendiente, la disponibilidad de recursos y la fecha comprometida.
Demoras o errores en la facturación.	La factura fue emitida tardíamente o contiene errores que impiden tramitar el pago, pese a que el participante entregó oportunamente los antecedentes requeridos.	Solicitud de facturación, factura observada y comunicaciones de solicitud de corrección.
Problemas bancarios o de los medios de pago.	Se acredita una falla que impidió realizar la operación dentro del plazo, como rechazo de una transferencia o indisponibilidad del sistema.	Comprobante del intento de pago, aviso del banco o registro de la falla.
Asignación de un cupo después del plazo general de pago.	La incorporación desde la lista de espera o la apertura de nuevos cupos ocurre cuando ya venció el plazo original o queda un tiempo insuficiente para pagar.	Comunicación de asignación del cupo y nuevo plazo informado por SERNATUR.
Fuerza mayor o caso fortuito debidamente acreditado.	Una circunstancia extraordinaria, ajena al participante, impide efectuar el pago oportunamente.	Antecedentes que acrediten el hecho y su relación directa con el atraso.

Ante el incumplimiento del plazo de pago, la mantención excepcional del cupo solo podrá autorizarse cuando exista una causal expresamente prevista en este instructivo, debidamente acreditada, y una nueva fecha de pago compatible con los plazos operativos del evento. La decisión deberá ser fundada y autorizada por escrito por la autoridad competente de SERNATUR, comunicada a la entidad y respaldada en la carpeta digital de la acción promocional. La sola solicitud de ampliación no garantiza la mantención del cupo. Si no existe autorización formal o se incumple el nuevo plazo, se dejará sin efecto la participación y se activará la lista de espera.

CRITERIOS PARA LA MANTENCIÓN Y REASIGNACIÓN DE CUPOS SEGÚN EL CUMPLIMIENTO DEL PAGO:

SITUACIÓN	CRITERIO OBJETIVO	DECISIÓN Y RESPALDO
Pago acreditado dentro del plazo.	Se verifica la recepción íntegra de la cuota.	Mantener el cupo y actualizar el registro de pago.
Plazo vencido, sin pago acreditado ni ampliación autorizada.	No existe respaldo del pago ni autorización formal vigente.	Dejar sin efecto la participación, notificar a la empresa y activar la lista de espera.
Solicitud de ampliación presentada y pendiente de resolución.	La sola presentación de la solicitud no constituye autorización.	Resolver antes del vencimiento. Si se propone reservar temporalmente el cupo mientras se resuelve, esa reserva también debe autorizarse formalmente y tener fecha límite.
Ampliación excepcional autorizada.	Existe una causal prevista en el instructivo, antecedentes que la acreditan y una nueva fecha exacta de pago.	Mantener el cupo únicamente hasta el nuevo vencimiento, conservando la autorización y sus fundamentos.
Incumplimiento del plazo ampliado.	No se acredita el pago íntegro a la nueva fecha de vencimiento.	Dejar sin efecto la participación, notificar y activar la lista de espera, sin una nueva ampliación.
Pago recibido después del vencimiento, sin autorización.	El pago tardío no restituye automáticamente un cupo liberado.	Verificar el estado del cupo y de la lista de espera antes de resolver y comunicar el tratamiento del pago. No desplazar a una empresa que ya recibió el cupo.

CAUSALES DE AMPLIACIÓN DEL PLAZO DE PAGO Y MANTENCIÓN:

CAUSAL	CONDICIÓN PARA SU APLICACIÓN	ANTECEDENTES DE RESPALDO
Demoras o errores en la facturación no imputables al participante.	La emisión tardía o incorrecta de la factura impide efectuar el pago, pese a que el participante entregó oportunamente los antecedentes requeridos.	Solicitud de facturación, factura observada y comunicaciones de solicitud de corrección.
Fallas bancarias o de los medios de pago.	Una falla acreditada impide completar el pago dentro del plazo.	Comprobante del intento de pago, aviso del banco o registro de la falla.
Asignación tardía de un cupo.	El cupo se asigna después del vencimiento general o con un tiempo inferior al plazo de pago informado para los nuevos participantes.	Comunicación de asignación del cupo y fecha de vencimiento aplicable.
Fuerza mayor o caso fortuito.	Una circunstancia extraordinaria y ajena al participante impide efectuar oportunamente el pago.	Antecedentes que acrediten el hecho y su relación directa con el atraso.

Las causales señaladas en la tabla no darán lugar a una ampliación automática del plazo ni a la mantención del cupo. Cada solicitud deberá evaluarse conforme a los antecedentes presentados y los plazos operativos del evento. Su aprobación deberá ser fundada y autorizada por escrito por SERNATUR, indicando la causal aplicable y la nueva fecha exacta de vencimiento del pago.

Los pagos efectuados después del plazo original permitirán confirmar la participación únicamente cuando se realicen dentro de una ampliación formalmente autorizada. Un pago fuera de plazo y sin autorización no garantizará la mantención ni la recuperación del cupo, ni permitirá alterar el orden de la lista de espera o desplazar a una empresa a la que ya se haya ofrecido o asignado dicho cupo. La recepción de estos pagos y la decisión sobre su tratamiento deberán quedar documentadas.

4.4

REVISIÓN Y SELECCIÓN

Una vez cerrado el proceso de postulación, SERNATUR verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente documento. Finalizado el proceso de revisión, SERNATUR comunicará formalmente los resultados mediante correo electrónico a los destinos postulantes.

La confirmación definitiva será comunicada formalmente por SERNATUR una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente documento.

Finalizado el proceso de revisión, SERNATUR comunicará formalmente los resultados mediante correo electrónico a todas las empresas postulantes, distinguiendo entre:

- Entidades preseleccionadas.
- Entidades en lista de espera, indicando su posición en dicha lista.
- Entidades no seleccionadas.

La lista de espera será única por cada feria o evento, y se conformará con las entidades que cumplan los requisitos de participación y que no hayan obtenido un cupo. Su orden se determinará conforme a los criterios de selección y priorización establecidos en este instructivo. Cada entidad será informada por correo electrónico de su posición y de la fecha hasta la cual podrá ser convocada.

CAUSALES DE ACTIVACIÓN DE LA LISTA DE ESPERA:

CAUSAL	CONDICIÓN PARA ACTIVAR LA LISTA	RESPALDO DEL CONTROL
Desistimiento de una entidad.	Recepción de la comunicación escrita de desistimiento.	Correo electrónico
Incumplimiento del plazo de pago.	Vencimiento sin pago acreditado ni ampliación formalmente autorizada.	Verificación del no pago y notificación de pérdida del cupo.
Incumplimiento de un plazo de pago ampliado.	Vencimiento del nuevo plazo sin pago acreditado.	Autorización de ampliación, verificación del no pago y notificación de pérdida del cupo.
Falta de entrega de la carta de compromiso firmada.	Vencimiento del plazo informado sin recepción de la carta debidamente suscrita.	Registro de comunicaciones y notificación de pérdida del cupo.
Falta de entrega de otros antecedentes obligatorios.	Vencimiento del plazo informado sin los antecedentes exigidos para confirmar la participación.	Requerimiento enviado y registro de antecedentes pendientes.
Aumento de cupos disponibles.	Confirmación formal de nuevos espacios de participación.	Autorización del aumento y registro de cupos disponibles.
Rechazo o falta de respuesta de un destino convocado desde la lista de espera.	Rechazo expreso o vencimiento del plazo para aceptar o formalizar la participación.	Comunicación de ofrecimiento, respuesta o constancia del vencimiento.

SERNATUR verificará el cumplimiento de los requisitos al vencimiento de cada plazo y registrará los cupos disponibles y la causal que origina su liberación. Cuando corresponda, notificará a la entidad que su participación ha quedado sin efecto y, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la verificación, ofrecerá el cupo a la primera entidad elegible de la lista de espera.

La comunicación indicará el plazo para aceptar el cupo y las fechas para entregar la carta de compromiso, efectuar el pago y cumplir los demás requisitos aplicables. La entidad dispondrá de 5 días hábiles para comunicar su aceptación. Si rechaza el ofrecimiento, no responde o incumple los requisitos dentro de los plazos informados, se convocará a la siguiente entidad de la lista.

La lista de espera no correrá más allá de los 30 días corridos previos al inicio de la acción promocional.

RESERVA EXCEPCIONAL DEL CUPO POR FALTA DE PAGO:

El cupo solo podrá mantenerse sin activar la lista de espera cuando SERNATUR haya autorizado por escrito una ampliación del plazo de pago, conforme al numeral 4.3. La autorización deberá indicar la causa justificada, sus respaldos y la nueva fecha de pago, compatible con los plazos del evento. Solicitar una ampliación no garantiza la reserva del cupo. Si no se paga dentro del nuevo plazo, se dejará sin efecto la participación y se activará la lista de espera.

En ningún caso se asegurará participación a entidades sin financiamiento aprobado.

4.4.1

CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN

Cuando el número de postulaciones admisibles exceda los cupos disponibles para una determinada acción promocional, SERNATUR podrá priorizar la participación considerando uno o más de los siguientes factores:

a) coherencia estratégica del destino con el mercado objetivo de la acción promocional;
b) alineación con los mercados y segmentos priorizados en el Plan de Marketing vigente;
c) nivel de articulación de la oferta turística del territorio;
d) existencia de financiamiento confirmado y disponible;
e) participación efectiva en instancias de coordinación convocadas por SERNATUR;
f) cumplimiento satisfactorio de obligaciones adquiridas en acciones promocionales anteriores;
g) necesidad de resguardar una representación territorial equilibrada de la oferta turística nacional.

La aplicación de estos criterios deberá efectuarse de manera objetiva, fundada y no discriminatoria.

4.5 CARTA DE COMPROMISO Y FORMALIZACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN

Una vez comunicada la selección o autorización de participación, la entidad participante deberá formalizar su compromiso mediante la Carta de Compromiso dispuesta por SERNATUR, dentro del plazo establecido para cada acción promocional.

Cuando una Dirección Regional de SERNATUR pague la participación de una o más empresas en una acción promocional, la Carta de Compromiso deberá ser suscrita por la Dirección Regional. En ella, la Dirección Regional asumirá la responsabilidad respecto de dichas empresas y se comprometerá a velar por que cumplan las condiciones, obligaciones y estándares establecidos en este instructivo, en el Instructivo para la Participación de Empresas y en las instrucciones entregadas por SERNATUR para la actividad.

En el caso de los Municipios, Gobiernos Regionales y otras entidades territoriales autorizadas a participar como destinos, la Carta de Compromiso deberá ser suscrita por la entidad correspondiente y tendrá por objeto formalizar y comprometer su participación en la acción promocional, así como el cumplimiento de las condiciones, obligaciones y estándares establecidos por SERNATUR.

La entrega de la Carta de Compromiso debidamente firmada será obligatoria para confirmar la participación. Excepcionalmente, SERNATUR podrá autorizar por escrito una ampliación del plazo de entrega cuando existan dificultades acreditadas en la tramitación de la firma o cuando el cupo haya sido asignado desde la lista de espera con posterioridad al plazo original.

Tal autorización deberá indicar el motivo, los antecedentes de respaldo y la nueva fecha de entrega, que deberá ser anterior al inicio de la actividad. Durante ese plazo, el cupo se mantendrá reservado, sin que ello constituya una confirmación definitiva de participación. Si la carta no se entrega dentro del plazo autorizado, se dejará sin efecto la asignación del cupo y se activará la lista de espera.

En el caso de Direcciones Regionales u otras entidades públicas, la participación podrá formalizarse mediante un oficio, documento firmado o comunicación enviada desde el correo institucional de la autoridad competente, siempre que identifique la acción promocional, confirme la participación y exprese la aceptación del instructivo y de las obligaciones correspondientes, incluido el monto y plazo de pago, cuando proceda.

La confirmación definitiva de participación quedará sujeta al cumplimiento íntegro de estos requisitos. Salvo que SERNATUR determine expresamente lo contrario, el incumplimiento de alguno de ellos podrá dejar sin efecto la asignación del cupo.



4.6 .....

REUNIÓN DE COORDINACIÓN

Previo al inicio de la acción promocional, SERNATUR convocará a una reunión informativa obligatoria, en la que se entregarán los lineamientos técnicos, operativos y comerciales de la actividad.

En dicha instancia se informará la distribución de espacios, agenda y demás aspectos relevantes para la correcta participación.

5. ESTÁNDARES DURANTE LA PARTICIPACIÓN



Los destinos deberán cumplir con los siguientes estándares durante el desarrollo de cada acción promocional:

5.1 ATENCIÓN Y PRESENCIA TERRITORIAL

El mesón de destino deberá representar de manera integral la oferta turística del territorio. Podrán participar en él empresas turísticas del destino, siempre que el destino titular del mesón mantenga presencia durante la acción promocional y que dichas empresas formen parte de su delegación. La promoción de la oferta de las empresas deberá integrarse a la presentación del destino y no podrá sustituirla.

El mesón se identificará con el nombre y/o logo del destino cuando el formato de la acción promocional lo contemple. En las acciones en que el diseño del stand no considere la identificación individual de los mesones, se aplicará la imagen definida por SERNATUR, conforme al numeral 5.3.

Cada destino será responsable de coordinar su delegación y contenidos promocionales.

5.2

USO DEL ESPACIO ASIGNADO

Cada destino contará con un mesón individual y/o espacio regional[1] de participación, el cual no podrá ser compartido ni cedido total o parcialmente, salvo autorización expresa, fundada y previa de SERNATUR, atendidas razones estratégicas o de optimización del espacio.

Lo anterior no impide la participación de empresas que formen parte de la delegación del destino, conforme al numeral 5.1.

En el caso de seleccionar mesón individual, la cuota de participación otorga derecho a una credencial. En caso de optar por la segunda credencial, esta deberá ser pagada de manera adicional conforme al valor informado para cada acción promocional.

En ningún caso se permitirá la presencia de más de dos representantes por destino en el mesón individual.
En el caso de seleccionar espacio regional, SERNATUR informará con anticipación el formato y cantidad de credenciales disponibles según feria y/o evento.

ⓘ **IMPORTANTE**: En cuanto a la participación en ferias internacionales, ninguna empresa, gremio, asociación u otra organización chilena que no sea parte de la delegación oficial del stand de Chile podrá hacer uso de las instalaciones como expositor. Su presencia en el stand solo estará permitida como visitante, donde podrá sostener reuniones con empresarios de la delegación y participar de activaciones abiertas a público. En ningún caso podrá utilizar mesas de expositores, áreas comunes y zona de co-work reservadas de manera exclusiva para la delegación oficial.

5.3

IMAGEN INSTITUCIONAL

La participación se desarrollará bajo la imagen oficial de Chile definida para la acción promocional.
No se permitirá la instalación de elementos gráficos externos que alteren la propuesta visual del espacio, tales como pendones tipo roll up u otros soportes no autorizados.
Todo material exhibido deberá mantener coherencia con la imagen institucional y el carácter oficial de la representación.

[1] **Espacio Regional**: Espacio dentro del stand destinado a representar una región, donde se agrupa y presenta un grupo definido y limitado de empresas, destinos u otros representantes turísticos seleccionados por dicha región.



TOPRESA **2025**

5.4 ....

CONDUCTA Y PROFESIONALISMO

Los destinos turísticos deberán mantener un comportamiento profesional y respetuoso con visitantes, compradores, medios de comunicación y otros participantes. Toda conducta que afecte la imagen país, el desarrollo normal de la actividad o la reputación institucional podrá ser considerada incumplimiento grave y dar lugar a la aplicación de las medidas establecidas en el presente instructivo.

La participación deberá alinearse con los objetivos comerciales de la acción promocional y con la estrategia de posicionamiento país.



6.
BENEFICIOS E INCENTIVOS

Las Direcciones Regionales de SERNATUR, Municipios y Gobiernos Regionales, tendrán un **20% de descuento** respecto del valor establecido para empresas privadas en la misma acción promocional.

En caso de que otras entidades de carácter territorial, tales como corporaciones, fundaciones u organismos similares, soliciten participar como destinos turísticos, su incorporación tendrá carácter excepcional y deberá contar con la validación previa de la Subdirección de Marketing. En estos casos, deberán asumir el pago íntegro del valor correspondiente a la participación establecida para empresas privadas.



7. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La participación en acciones promocionales financiadas con recursos públicos está sujeta a procesos de evaluación y medición de resultados.

Finalizada cada acción promocional, los participantes deberán responder las encuestas de evaluación enviadas por la organización dentro de los plazos establecidos.

Asimismo, podrá realizarse una medición posterior con el objetivo de evaluar resultados comerciales, generación de contactos y retorno de la participación.



8. INCUMPLIMIENTOS Y SANCIONES

La participación de Direcciones Regionales de SERNATUR, Municipalidades, Gobiernos Regionales y otras entidades territoriales en acciones promocionales organizadas o coordinadas por SERNATUR constituye una representación institucional del país y se desarrolla con recursos públicos, por lo que exige el estricto cumplimiento de los estándares y obligaciones establecidos en el presente instructivo.

El incumplimiento de dichas obligaciones podrá dar lugar a la adopción de medidas administrativas proporcionales, en resguardo del uso eficiente de recursos públicos, del correcto desarrollo de la actividad y de la imagen país.

8.1 ....
TIPIFICACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS

Para efectos del presente instructivo, se considerarán incumplimientos, entre otros:

A) INCUMPLIMIENTOS LEVES

- No responder encuestas o instrumentos de evaluación dentro de los plazos establecidos.
- Entregar información, material gráfico o antecedentes fuera de plazo.
- Inasistencia injustificada a reuniones de coordinación obligatorias.
- Incumplimientos formales que no afecten el desarrollo general de la acción promocional.

B) INCUMPLIMIENTOS GRAVES

- No presentarse a la acción promocional confirmada sin aviso previo (no show).
- Desistir su participación fuera de los plazos establecidos por SERNATUR.
- No acreditar financiamiento comprometido dentro de los plazos informados.
- Hacer uso indebido del espacio asignado o cederlo sin autorización expresa.
- Instalar elementos gráficos no autorizados que alteren la imagen institucional.
- Realizar conductas que afecten la imagen país, la reputación institucional o el normal desarrollo de la actividad.
- Incumplir reiteradamente los estándares establecidos en el presente instructivo.

La calificación del incumplimiento corresponderá a SERNATUR, mediante evaluación fundada de la Subdirección de Marketing.

8.2 ....

MEDIDAS APLICABLES A DIRECCIONES REGIONALES DE SERNATUR

Considerando que las Direcciones Regionales forman parte de la estructura institucional y ejecutan recursos públicos asignados para promoción turística, las medidas aplicables tendrán carácter administrativo y de gestión interna.

EN CASO DE INCUMPLIMIENTOS, SERNATUR PODRÁ:

- Emitir informe formal de incumplimiento dirigido a la Dirección Nacional.
- Condicionar la priorización de cupos en futuras acciones promocionales cuando exista sobredemanda.
- Exigir la presentación de un plan de mejora o justificación formal previo a autorizar nuevas postulaciones.
- Reforzar la revisión técnica y financiera en futuras participaciones.

8.3 ....

MEDIDAS APLICABLES A MUNICIPALIDADES, GOBIERNOS REGIONALES Y OTRAS ENTIDADES TERRITORIALES

En el caso de Municipalidades, Gobiernos Regionales u otras entidades territoriales autorizadas a participar, los incumplimientos graves podrán dar lugar a las siguientes medidas:

- Suspensión de la participación en acciones promocionales organizadas o coordinadas por SERNATUR por un período de hasta 12 meses.
- Condicionar futuras participaciones al pago anticipado total de la cuota correspondiente.
- Exigir carta formal de compromiso institucional para autorizar nuevas postulaciones.
- Exigir el reembolso total o parcial de costos efectivamente incurridos por SERNATUR que resulten directamente atribuibles a la participación comprometida y posteriormente incumplida por la entidad participante. El reembolso procederá únicamente respecto de gastos debidamente acreditados mediante antecedentes verificables, tales como contratación de espacios, servicios logísticos, habilitación de infraestructura, impresión de material u otros costos asociados directamente a la participación de la entidad. La determinación del monto deberá efectuarse mediante resolución o acto fundado, debidamente notificado al interesado.

En caso de no presentación a la acción promocional confirmada (no show) o de cancelación sin aviso con una antelación mínima de 30 días hábiles previos al inicio de la actividad, SERNATUR podrá aplicar una suspensión para participar en futuras acciones promocionales por un período de hasta doce meses.

PARA DETERMINAR LA PROCEDENCIA Y DURACIÓN DE DICHA MEDIDA SE CONSIDERARÁN ESPECIALMENTE:

a) la gravedad del incumplimiento;
b) el perjuicio ocasionado a la actividad promocional;
c) la afectación de recursos públicos comprometidos;
d) la reincidencia;
e) los antecedentes y descargos presentados por la entidad afectada.

Reforzar la revisión técnica y financiera en futuras participaciones.

Toda medida deberá adoptarse mediante decisión fundada de la Subdirección de Marketing, previa tramitación del procedimiento establecido en el numeral 8.4.
Excepcionalmente, SERNATUR podrá evaluar situaciones de fuerza mayor o circunstancias debidamente justificadas que impidan la participación, tales como problemas médicos acreditados mediante la documentación correspondiente. En estos casos, SERNATUR evaluará los antecedentes presentados y determinará, según corresponda, la aplicación de las medidas previstas en este instructivo.

PRINCIPIO DE PROPORCIONALIDAD

Las medidas contempladas en el presente acápite deberán guardar proporción con la naturaleza y gravedad del incumplimiento constatado, considerando el perjuicio ocasionado al interés público comprometido, el impacto sobre la acción promocional correspondiente, la conducta previa de la entidad participante y la existencia de circunstancias atenuantes o agravantes.

En ningún caso podrán imponerse medidas más gravosas que aquellas estrictamente necesarias para resguardar el adecuado desarrollo de las acciones de promoción turística y el correcto uso de los recursos públicos



8.4 ....
PROCEDIMIENTO

La calificación de los incumplimientos corresponderá a la Subdirección de Marketing de SERNATUR mediante decisión fundada, basada en antecedentes objetivos y verificables.
En todo procedimiento deberá garantizarse a la entidad involucrada la posibilidad de conocer los hechos que se le imputan y presentar los antecedentes o descargos que estime pertinentes dentro de los plazos establecidos en este instructivo.



9.

ANEXO: GLOSARIO

→ Glosario de Marketing y Promoción Turística Internacional.

10.

CONTACTOS

email:

eventos@chile.travel

chile.travel

@chiletravel chiletravel @chiletravel chiletravelguide


Ministerio de
Economía,
Fomento y
Turismo
Gobierno de Chile


Chile
chile.travel