Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Gobierno de Chile

Chile

chile.travel

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

Instructivo para la Participación de Empresas en Ferias y Eventos de Promoción Turística de Chile.

Documento aplicable a acciones promocionales nacionales e internacionales 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 empresas privadas en acciones oficiales de promoción turística organizadas, coordinadas o ejecutadas por SERNATUR, asegurando el adecuado uso de los recursos públicos destinados a dichas actividades, la transparencia de los procesos de selección y la adecuada representación del destino 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, competitividad 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.

La presencia de Chile en estos espacios busca:

- Posicionar al país como destino turístico competitivo.
- Generar oportunidades comerciales para la oferta turística nacional.
- Fortalecer la relación con compradores, medios especializados y actores estratégicos del mercado.
- Contribuir al desarrollo sostenible y descentralizado de la actividad turística.



FIT **2025**



FITUR **2025**



SEATRADE**2026**



FITUR **2025**

La participación de empresas privadas como parte de la representación oficial de Chile constituye una alianza público-privada orientada a representar al país ante el mercado nacional e internacional, bajo estándares de profesionalismo, preparación comercial y coherencia con la imagen país.

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



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 ante compradores, profesionales del turismo, prensa especializada y/o público final, según el tipo de acción promocional.

Las empresas seleccionadas forman parte de la delegación oficial de promoción turística y, en ese contexto, asumen una responsabilidad compartida en la imagen y posicionamiento del destino, ya sea en un pabellón país, stand, mesa de trabajo, rueda de negocios, workshop u otro formato definido para la actividad.

La participación en estas acciones corresponde a un mecanismo de cofinanciamiento del espacio promocional y gestión técnica de la actividad, y no constituye financiamiento de viajes, traslados, alojamientos u otros gastos asociados a la asistencia de los participantes, los cuales son de exclusiva responsabilidad de cada empresa.



SER PARTE DE LA DELEGACIÓN OFICIAL IMPLICA:

- Contar con una oferta clara y preparada para el mercado objetivo.
- Disponer de material comercial adecuado al tipo de evento y mercado.
- Cumplir con los estándares de atención y profesionalismo definidos para cada acción promocional.
- Respetar los lineamientos de imagen institucional y uso del espacio asignado.
- Cumplir con lo expuesto en este manual y en la carta de compromiso suscrita.
- Contribuir activamente a la agenda comercial y a los objetivos de la actividad.

La participación no constituye un espacio individual de exhibición aislada, sino una representación colectiva bajo la marca país. Por ello, la conducta, preparación y desempeño de cada empresa impacta directamente en la percepción global de Chile como destino turístico.

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 postular a las acciones promocionales del calendario oficial de SERNATUR las empresas turísticas formalmente constituidas que cumplan con los requisitos establecidos en el presente documento.

La participación está orientada a empresas con capacidad real de comercialización y preparación adecuada para el tipo de mercado al que se dirige cada acción promocional.

No podrán postular gremios, asociaciones, federaciones u otras entidades de representación sectorial en calidad de expositores. Estas instituciones solo podrán ser representados por una empresa privada miembro de su institución, bajo el nombre de la empresa. 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.

Las Direcciones Regionales del SERNATUR y destinos interesados en participar deben remitirse al Instructivo para la Participación de Destinos Turísticos.

3.1 FORMULARIO DE COBERTURA TERRITORIAL

Las empresas que deseen participar en las acciones promocionales del calendario oficial de SERNATUR deberán completar el Formulario de Cobertura Territorial dispuesto por SERNATUR, dentro del plazo y bajo las condiciones establecidas para cada proceso de postulación.
La información recopilada mediante este formulario permitirá a SERNATUR conocer y analizar la cobertura territorial de las acciones de promoción turística, y podrá ser utilizada para fines de planificación, seguimiento, evaluación y definición de futuras acciones promocionales.
La falta de envío o el envío incompleto del formulario impedirá que la empresa sea considerada elegible para participar en las acciones promocionales correspondientes.
SERNATUR podrá solicitar antecedentes o información complementaria cuando sea necesario para verificar la información proporcionada.

3.2 REGISTRO NACIONAL DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS – SERNATUR

Las empresas deberán encontrarse debidamente constituidas y vigentes conforme a la normativa nacional aplicable. Asimismo, deberán estar inscritas y vigentes en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR.

Cabe destacar que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 del Decreto Exento N°19 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, "el registro será obligatorio para todos aquellos prestadores de servicios turísticos que deseen participar en programas, ferias, campañas, acciones de difusión u otras iniciativas propias del Servicio".

En atención a los flujos de actualización de la documentación oficial, la participación de los postulantes a ferias y eventos del primer semestre de cada año será evaluada considerando la información vigente al **31 de diciembre del año anterior**, realizándose una **segunda revisión el 1 de febrero** del mismo año.

(!) Si al 1 de febrero alguna empresa postulante no mantiene vigente su inscripción en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos, su participación en la feria o evento respectivo será cancelada, disponibilizándose ese cupo para otra empresa que esté en lista de espera.
Para las acciones promocionales que se realicen antes del 1 de febrero, se aplicará lo dispuesto en el numeral 10.

3.3

OFERTA EXPORTABLE Y PERTINENCIA AL MERCADO OBJETIVO

La participación en acciones promocionales internacionales organizadas o coordinadas por SERNATUR requiere que las empresas acrediten condiciones mínimas de preparación para el mercado internacional y, adicionalmente, demuestren coherencia estratégica con el mercado o segmento específico al que se dirige cada acción.

LA EVALUACIÓN SE REALIZARÁ EN DOS NIVELES COMPLEMENTARIOS:

A. Condición habilitante: Oferta Exportable

Se entenderá por oferta exportable aquella que demuestra preparación objetiva y capacidad real para operar en mercados internacionales.

Se considerará que una empresa cuenta con oferta exportable cuando:

- Disponga de sitio web actualizado, en formato responsivo, y material comercial en el/los idioma/s del/de los mercado/s objetivo/s.
- Cuente con capacidad operativa para atender turistas internacionales, incluyendo estándares de servicio acordes a la demanda externa.
- Maneje estructura de precios y tarifas definidas para mercado internacional.
- Disponga de personal con dominio del idioma requerido para el mercado correspondiente.
- Cuente con canales formales de comercialización y contacto (ej.: operadores, agencias, marketplaces, sistemas de reserva directa u otros).

SERNATUR podrá solicitar antecedentes que respalden el cumplimiento de estas condiciones.
Para acciones promocionales de carácter nacional, no será exigible el requisito de oferta exportable.

B. Criterio de evaluación: Pertinencia estratégica

Además de cumplir con la condición habilitante, la Subdirección de Marketing evaluará la pertinencia de la participación de cada empresa en función del mercado, segmento o nicho específico al que se orienta la acción promocional.

La pertinencia se analizará considerando, entre otros, los siguientes criterios técnicos:

- Coherencia entre el producto ofrecido y el perfil del mercado objetivo.
- Alineación con los segmentos priorizados en el Plan de Marketing vigente.
- Adecuación del relato comercial y propuesta de valor al posicionamiento país.
- Experiencia previa o estrategia definida para el mercado específico.
- Nivel de diferenciación y valor agregado del producto dentro de la oferta nacional presente en la acción.
- Encaje con el foco de la actividad (ej.: turismo de naturaleza, aventura, lujo, MICE, turismo cultural, entre otros).

El cumplimiento de la condición de oferta exportable no garantiza la selección automática en todas las acciones internacionales, ya que la participación estará sujeta a criterios de pertinencia estratégica y coherencia con los objetivos específicos de cada instancia promocional.



3.4 MATERIAL COMERCIAL Y PRESENCIA DIGITAL

Las empresas deberán contar con información comercial clara y actualizada sobre su oferta, incluyendo:

- Sitio web activo y en formato responsivo. Para el mercado nacional, se considerará suficiente el contar con redes sociales activas.
- Canales formales de contacto.
- Presentación profesional de productos y servicios.

Este requisito busca asegurar un estándar mínimo de preparación comercial en toda acción promocional, nacional o internacional.

3.5 CAPACIDAD FINANCIERA

Las empresas deberán contar con los recursos necesarios para:

- Pagar oportunamente la cuota de participación, cuando corresponda.
- Financiar los gastos asociados a su asistencia, tales como pasajes, traslados, alojamiento, alimentación y cualquier otro costo vinculado a su participación.

La participación no constituye financiamiento de viaje ni subsidio individual.

3.6 ANTIGÜEDAD Y EXPERIENCIA OPERATIVA

Con el objeto de maximizar el impacto de las acciones promocionales financiadas con recursos públicos, SERNATUR podrá considerar como criterio de priorización la experiencia operativa acreditada de la empresa, incluyendo su antigüedad, trayectoria comercial, participación en mercados objetivos y capacidad demostrada de comercialización.

La antigüedad de la empresa constituirá un antecedente referencial de evaluación y no impedirá la participación de empresas de menor data que acrediten capacidad comercial suficiente para los fines de la respectiva acción promocional.

3.7 .....
CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN DE PRESELECCIÓN

Cuando la demanda supere los cupos disponibles para una acción promocional, la selección de participantes considerará el siguiente orden de prioridad:

- El cumplimiento íntegro de los requisitos establecidos en el presente documento.
- Experiencia previa en a lo menos 3 acciones promocionales del mercado al que postula en los últimos 24 meses.
- Aquellos prestadores de servicios que vendan destinos combinados, al menos el 50% de los programas publicados deberán ser de Chile.
- Diversificación de actores, pudiendo destinar hasta un 15% de los cupos a empresas que no hayan participado previamente en acciones promocionales organizadas por SERNATUR.
- Certificaciones de calidad y/o sustentabilidad vigentes.
- Participación en programas de fortalecimiento empresarial.

El orden cronológico operará como criterio de desempate de asignación de cupos, sin perjuicio de la aplicación de los elementos de priorización señalados.

Los criterios de priorización establecidos en este numeral tienen por finalidad promover la adecuada utilización de los recursos públicos destinados a promoción turística, favorecer la participación de empresas con capacidad efectiva de generación de negocios y asegurar una representación equilibrada, competitiva y diversa de la oferta turística nacional.





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 empresas interesadas deberán completar el formulario de postulación habilitado en el sitio web institucional o en la plataforma o medio digital oficialmente dispuesto por SERNATUR para tales efectos, dentro del plazo indicado para cada acción promocional.

Las empresas cuya participación sea financiada, total o parcialmente, con fondos públicos deberán individualizarlo al momento de postular, indicando el nombre de la institución que financiará su participación. Para estos efectos, el formulario de postulación incorpora una sección destinada a esta información.

El formulario permanecerá abierto hasta que el número de postulaciones exceda en un 50% el número total de los cupos disponibles para la acción correspondiente. Al alcanzarse dicho número, el sistema cerrará automáticamente la postulación.

Las postulaciones recibidas dentro del número total de cupos disponibles serán consideradas para revisión prioritaria, respetando el orden cronológico de recepción. El 50% adicional de postulaciones conformará una lista de espera preliminar, también determinada por orden cronológico.

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.

No se recibirán postulaciones fuera del sistema oficial.

4.3 REVISIÓN Y SELECCIÓN

Una vez cerrado el proceso de postulación, SERNATUR verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente documento.

En caso de que el número de postulantes que cumplan los requisitos supere los cupos disponibles, la selección considerará el orden cronológico de postulación y los criterios de priorización establecidos en el numeral 3.7.

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

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

La lista de espera será única por cada feria o evento, y se conformará con las empresas 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 empresa será informada por correo electrónico de su posición y de la fecha hasta la cual podrá ser convocada.

PRINCIPIOS APLICABLES AL PROCESO DE SELECCIÓN

La revisión de antecedentes, evaluación de requisitos y asignación de cupos se efectuará sobre la base de criterios objetivos, verificables y conocidos previamente por los participantes.

SERNATUR procurará asegurar igualdad de oportunidades entre los postulantes, evitando discriminaciones arbitrarias y resguardando la adecuada representación territorial y sectorial de la oferta turística nacional, cuando ello resulte compatible con los objetivos de la acción promocional correspondiente.

CAUSALES DE ACTIVACIÓN DE LA LISTA DE ESPERA:

CAUSAL	CONDICIÓN PARA ACTIVAR LA LISTA	RESPALDO DEL CONTROL
Desistimiento de una empresa.	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 o del formulario del expositor.	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.
Pérdida de un requisito de elegibilidad.	Verificación de que la empresa dejó de cumplir un requisito obligatorio, como la vigencia del registro exigido.	Antecedente de verificación y comunicación de la decisión.
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 una empresa convocada 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 empresa que su participación ha quedado sin efecto y, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la verificación, ofrecerá el cupo a la primera empresa 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 empresa 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 empresa 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 4.5. 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.

4.4

CONFIRMACIÓN DE PARTICIPACIÓN

Las empresas seleccionadas deberán formalizar su participación dentro de los plazos informados por SERNATUR, mediante:

- El envío de la carta de compromiso debidamente firmada.
- La entrega de la información requerida para la actividad (formulario del expositor).
- El cumplimiento de las condiciones administrativas asociadas a la participación, incluyendo el pago cuando corresponda.

La carta de compromiso debidamente firmada y el formulario del expositor deberán ser completados y enviados a SERNATUR dentro de un plazo de 5 días hábiles, contados desde la notificación de la preselección. Vencido dicho plazo sin que se reciba el documento y su respuesta en el formulario se dejará sin efecto la asignación del cupo y se activará la lista de espera, salvo que SERNATUR haya autorizado una ampliación conforme a lo señalado en este numeral.

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.

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.

4.5

PAGO DE CUOTA DE PARTICIPACIÓN

Cuando la acción promocional contemple el pago de una cuota de participación, SERNATUR comunicará oportunamente el monto, modalidad y plazo correspondiente para efectuarlo.

El pago de la cuota de participación deberá efectuarse dentro de un plazo de 30 días corridos, contados desde la fecha de emisión de la factura.

Una vez recibida la carta de compromiso debidamente firmada, SERNATUR iniciará el proceso de facturación dentro de un plazo de 5 días hábiles, mediante la emisión de la factura o el envío de la orden de compra, según corresponda.

Vencido el plazo de 30 días sin que se acredite el pago, la empresa quedará fuera de la acción promocional y SERNATUR ofrecerá el cupo a la siguiente empresa de la lista de espera, conforme al orden definido en el numeral 4.3, salvo que se haya autorizado formalmente una ampliación del plazo conforme a lo establecido en este numeral.

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	CONDICIONES PARA AUTORIZARLA	RESPALDO
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 empresa 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.

4.6

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.

4.7

DESISTIMIENTO

El desistimiento deberá informarse por escrito, vía correo electrónico formal dirigido al equipo organizador de SERNATUR, con al menos 90 días corridos de anticipación al inicio de la acción promocional, o dentro del plazo distinto que SERNATUR informe para una acción específica.

Si el desistimiento se comunica dentro del plazo establecido, se procederá a la devolución total de la cuota pagada, cuando corresponda.

En caso de notificarse fuera de plazo, no procederá devolución y podrán aplicarse las medidas establecidas en el capítulo de incumplimientos.

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.

La falta de aviso dentro del plazo establecido, así como la inasistencia injustificada a la acción promocional (no show), será considerada incumplimiento grave, atendido el impacto operativo, reputacional y financiero que ello genera en el uso de recursos públicos y en la planificación del espacio país.



5. ESTÁNDARES DURANTE LA PARTICIPACIÓN

Las empresas participantes deberán cumplir con los siguientes estándares durante el desarrollo de cada acción promocional:

5.1 ATENCIÓN Y PRESENCIA

Cada empresa será responsable de la atención permanente del espacio asignado durante los horarios oficiales de la actividad. El espacio no podrá permanecer desatendido en ningún momento mientras la acción promocional se encuentre en funcionamiento.

La empresa deberá asegurar que su representante esté debidamente preparado para atender consultas, reuniones comerciales y actividades asociadas.

5.2

USO DEL ESPACIO ASIGNADO

Cada empresa contará con un espacio individual de participación, el cual no podrá ser compartido con otras empresas ni cedido total o parcialmente, salvo autorización expresa, fundada y previa de SERNATUR, atendidas razones estratégicas o de optimización del espacio.

La cuota de participación otorga derecho a una credencial y servicios del stand. En caso de que una empresa o entidad requiera un segundo participante, este deberá ser pagado de manera adicional conforme al valor informado para cada acción promocional.

En ningún caso se permitirá la presencia de más de dos representantes por empresa en el espacio asignado.

ⓘ **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 y ejecutada por SERNATUR.

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.



TOPRESA **2025**

5.4

CONDUCTA Y PROFESIONALISMO

Las empresas 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 sanciones establecidas en el presente instructivo.

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

5.5

GESTIÓN COMERCIAL

Cada empresa será responsable de gestionar su propia agenda de reuniones, seguimiento comercial y contactos generados durante la actividad.

Asimismo, deberá cumplir con los plazos y requerimientos operativos comunicados por el equipo técnico de SERNATUR.



6. BENEFICIOS E INCENTIVOS

Con el objetivo de incentivar la calidad, la sostenibilidad y la especialización de la oferta turística nacional, SERNATUR establece los siguientes descuentos en la cuota de participación para determinadas categorías de empresas:

60% dcto. **SEGMENTO MICE**
Aplicable exclusivamente a Convention Bureaus y únicamente en eventos dirigidos al segmento MICE.

50% dcto. **EMPRESAS CON CERTIFICACIÓN SELLO Q Y S VIGENTES**

30% dcto. **EMPRESAS CON CERTIFICACIÓN SELLO Q VIGENTE**

30% dcto. **EMPRESAS CON CERTIFICACIÓN SELLO S VIGENTE**

Los descuentos no serán acumulables entre sí y se aplicarán conforme a la acreditación vigente al momento de la postulación.
SERNATUR podrá solicitar antecedentes que respalden el cumplimiento de las condiciones para acceder al beneficio.



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, las empresas deberán responder las encuestas de evaluación enviadas por SERNATUR dentro de los plazos establecidos.

LA INFORMACIÓN RECOPILADA PERMITIRÁ:

- Medir la efectividad de las acciones.
- Reportar indicadores a los organismos públicos correspondientes.
- Mejorar la planificación futura de las actividades de promoción turística.

8. INCUMPLIMIENTOS Y SANCIONES

El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente documento podrá dar lugar a la aplicación de sanciones proporcionales a la gravedad de la situación.



SE CONSIDERARÃN INCUMPLIMIENTOS, ENTRE OTROS:

A. ENTRE OTROS:

- 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.
- Dejar desatendido el espacio asignado durante la actividad o no cumplir con los horarios establecidos en la actividad.

B. INCUMPLIMIENTOS GRAVES

- No informar oportunamente el desistimiento dentro del plazo establecido por SERNATUR.
- No presentarse a la acción promocional confirmada sin aviso previo (no show).
- Desistir su participación fuera de los plazos establecidos por SERNATUR.
- 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 de los incumplimientos corresponderá a SERNATUR mediante decisión fundada de la Subdirección de Marketing.

Antes de adoptar una medida desfavorable para un participante, SERNATUR notificará por correo electrónico los hechos que se estimen constitutivos de incumplimiento, otorgando un plazo de cinco días hábiles para formular observaciones y acompañar antecedentes.

Una vez vencido dicho plazo, la Subdirección de Marketing emitirá una decisión fundada, la que será comunicada formalmente al interesado

LAS MEDIDAS APLICABLES PODRÃN CONSISTIR EN:

a) Amonestación por escrito.
b) Pérdida del cupo asignado.
c) No devolución de la cuota pagada, cuando ello corresponda conforme a las reglas establecidas en este instructivo.
d) Inhabilitación para participar en futuras acciones promocionales organizadas o coordinadas por SERNATUR por un período de entre 6 y 18 meses.

La duración de la medida deberá fijarse considerando la gravedad de la conducta, los perjuicios ocasionados, la existencia de reincidencia y la colaboración prestada por la empresa para subsanar los efectos del incumplimiento.

Toda medida de inhabilitación deberá constar en una resolución fundada o acto administrativo equivalente emitido por la autoridad competente de SERNATUR.

PRINCIPIO DE PROPORCIONALIDAD

Las medidas contempladas en este capítulo deberán guardar relación con la gravedad de los hechos constatados, la afectación producida a los objetivos de la acción promocional, el eventual perjuicio ocasionado a terceros o al interés público comprometido y la conducta previa del participante.

En ningún caso podrá imponerse una medida más gravosa que aquella estrictamente necesaria para resguardar el adecuado desarrollo de las acciones de promoción turística y el correcto uso de los recursos públicos.



9. GESTIÓN DE DATOS Y ACEPTACIÓN

SERNATUR podrá utilizar la información recopilada en el marco de cada acción promocional con fines de evaluación, análisis estadístico y planificación futura, en conformidad con la normativa vigente sobre protección de datos personales.

La postulación a una acción promocional implica el conocimiento y aceptación íntegra de las disposiciones contenidas en el presente documento.

10.

DISPOSICIÓN ESPECIAL PARA FITUR Y ACCIONES PROMOCIONALES DE ENERO Y FEBRERO



Atendido que FITUR y otras acciones promocionales se realizan durante los meses de enero y febrero, y que el calendario oficial de ferias y eventos de promoción turística se publica durante el último trimestre del año anterior, conforme al numeral 4.1, los plazos de anticipación establecidos en los numerales 4.5 y 4.7 no serán aplicables a dichas acciones, por no ser posible cumplirlos oportunamente.

Para FITUR y las acciones promocionales que se realicen durante enero y febrero, SERNATUR informará por correo electrónico a las empresas seleccionadas los plazos específicos para la entrega de la carta de compromiso y el formulario del expositor, el pago de la cuota de participación y la comunicación de un eventual desistimiento, los que serán compatibles con los plazos operativos de cada evento.

En cuanto a la vigencia en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos, las acciones promocionales que se realicen antes del 1 de febrero serán evaluadas únicamente con la información vigente al 31 de diciembre del año anterior, conforme al numeral 3.2, por cuanto a la fecha de su realización aún no vence el plazo de pago de la primera cuota de la patente comercial. Las acciones que se realicen a partir del 1 de febrero quedarán sujetas a la segunda revisión establecida en dicho numeral.

Las demás disposiciones del presente instructivo se aplicarán íntegramente.

La postulación a una acción promocional implica el conocimiento y aceptación íntegra de las disposiciones contenidas en el presente instructivo, sin perjuicio de las facultades de SERNATUR para interpretar y aplicar sus disposiciones conforme al marco normativo vigente y a los principios señalados en el numeral 1.1

11.

ANEXO: GLOSARIO

→ Glosario de Marketing y Promoción Turística Internacional.



12.

CONTACTOS

email:

eventos@chile.travel

chile.travel

@chiletravel chiletravel @chiletravel chiletravelguide


Ministerio de
Economía,
Fomento y
Turismo
Gobierno de Chile


Chile
chile.travel