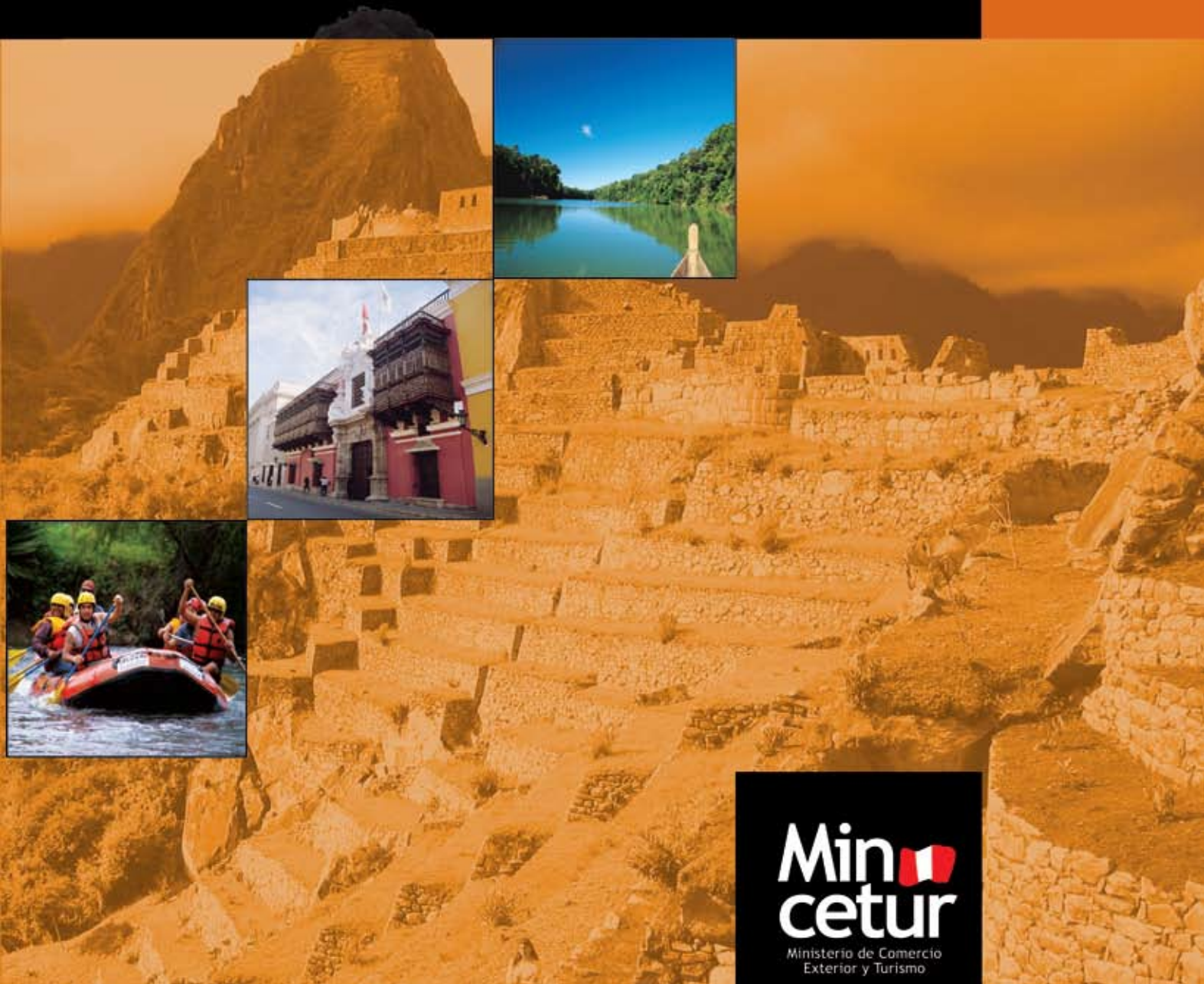


CALTUR

Plan Nacional de Calidad Turística del Perú



Min
cetur

Ministerio de Comercio
Exterior y Turismo

Resolución Ministerial N°073-2011-MINCETUR/DM

ANEXO

PLAN NACIONAL DE CALIDAD TURISTICA – CALTUR

I. PRESENTACION

El Plan Nacional de Calidad Turística (CALTUR) es un instrumento inspirado en la noción de que un producto turístico de calidad, debe combinar atractivos, servicios y facilidades de una manera tal que motive la decisión de viaje de los turistas al lugar donde se ofrece dicho producto y que esa decisión se repita (dimensión de oferta) y la satisfacción de las necesidades y aspiraciones del turista (dimensión de demanda).

Así se ha diseñado este plan, entendiendo que el Perú tiene la potencialidad y condiciones para generar “productos segmento” que lo conduzcan a una mejor posición en el escenario internacional del turismo.

Al alcanzar calidad a todo nivel en las distintas dimensiones del sector turístico, el Perú contará con un elemento de diferenciación con respecto de sus competidores. Si esa diferenciación se entiende dinámica en una constante de mejora continua, entonces la calidad en turismo es un elemento clave de competitividad del Perú como destino turístico.

II. CARACTERISTICAS, CONTENIDO Y PLANOS DE INTERVENCIÓN DEL CALTUR

El CALTUR es un componente transversal del Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR-, que recoge sus conceptos y valores y que constituye la principal herramienta para mejorar la posición del Perú como destino turístico a nivel internacional, reconocido por la calidad total de su oferta turística.

El CALTUR es un plan elaborado para el periodo 2011 y 2018, con objetivos generales y objetivos específicos que se propone alcanzar mediante estrategias y acciones dinámicas y eficientes con el propósito de impulsar la calidad turística y una cultura de calidad en esta materia.

Las estrategias y acciones propuestas para alcanzar los objetivos del CALTUR, pueden modificarse con el tiempo, dependiendo del monitoreo y evaluación de sus resultados e impactos, la coyuntura nacional e internacional, así como de la constante actualización de herramientas y procedimientos para asegurar la sostenibilidad del destino turístico y la satisfacción del cliente en toda la cadena de la experiencia de visita, incluyendo las fases de preventa y posventa del viaje.

El CALTUR también tiene como finalidad recoger experiencias exitosas, sistematizarlas e integrarlas en propuestas viables para beneficio de todos aquellos que se sumen al Plan.

CALTUR interviene en cuatro planos:

- <u>Calidad de los recursos humanos</u> <ul style="list-style-type: none">• Oferta educativa en turismo, hotelería y gastronomía coincidente con la demanda del mercado.• Reconocimiento de la competencia laboral de los recursos humanos del sector.
- <u>Calidad de las empresas turísticas y afines</u> <ul style="list-style-type: none">• Desarrollo, difusión y aplicación de buenas prácticas de gestión del servicio, gestión ambiental y responsabilidad social.• Desarrollo, normalización, difusión y aplicación de estándares de procesos y actividades del servicio.
- <u>Calidad de los sitios turísticos</u> <ul style="list-style-type: none">• Aprovechamiento sostenible de los sitios turísticos asociados al patrimonio natural y cultural de la Nación, así como promover el desarrollo de la comunidad anfitriona.• Disposición de servicios y facilidades turísticas mínimas en los principales sitios turísticos del país.
- <u>Calidad de los destinos turísticos</u> <ul style="list-style-type: none">• <u>Gestión urbana y rural eficiente en materia de tratamiento de residuos sólidos, tratamiento de aguas residuales y ordenamiento territorial.</u>• <u>Seguridad turística y gestión de riesgos con base en zonas y rutas seguras y participación de la población local.</u>

III. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS: OBJETIVOS GENERALES

Objetivo general que debe alcanzarse al año 2013

Alcanzar una movilización nacional por elevar la satisfacción de los turistas nacionales e internacionales durante su visita a los principales destinos del país; así como promover la mejora de la calidad de los destinos turísticos.

Objetivo general que debe alcanzarse al año 2018

Consolidar un posicionamiento líder del país como un destino reconocido por la calidad total de su oferta turística, que se traducirá en la mejora de la calidad de vida de sus poblaciones anfitrionas, en el aumento sostenido y controlado de sus flujos turísticos, en el aprovechamiento sostenible del patrimonio natural y cultural de la Nación, en el incremento significativo del ingreso de divisas por turismo y en la rentabilidad de las empresas turísticas.

IV. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS: OBJETIVOS ESPECÍFICOS, ESTRATEGIAS Y ACCIONES.

Los objetivos específicos del CALTUR se establecen en función al cumplimiento de los objetivos generales y a los planos de la intervención: recursos humanos, empresas, sitios y destinos turísticos.

Las estrategias esbozadas para alcanzar cada objetivo específico se definen dentro de parámetros limitados, que no excedan el ámbito establecido para CALTUR. Es importante mencionar que las estrategias son paralelas, ninguna es requisito de la otra. Finalmente, las acciones clave que se presentan son aquellas actividades controlables y suficientes que permiten desarrollar eficientemente las estrategias definidas para el logro de los objetivos.

1. OBJETIVO ESPECÍFICO Nº 1	
Recursos humanos competentes constituyen la base de la gestión de la oferta turística a todo nivel.	
ESTRATEGIA Nº 1.1	
Sistematización y difusión de experiencias significativas.	
Acciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión, simplificación, actualización y difusión de los estándares de competencia laboral para turismo y hotelería del Proyecto CENFOTUR-BID. • Difusión del proceso de la Certificación TEDQUAL de la Organización Mundial de Turismo – OMT • Documentación, sistematización y difusión de otras experiencias. • Conformación de una mesa de coordinación integrada por los principales proveedores de servicios educativos en turismo, gestión de destinos, hotelería y gastronomía del Perú, para la identificación y desarrollo de políticas y estrategias para el desarrollo de una oferta de calidad.
ESTRATEGIA Nº 1.2	
Implementación del enfoque de la competencia laboral en la oferta educativa.	
Acciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de un programa de trabajo para la implementación del enfoque de competencia laboral, en la oferta educativa en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y el Ministerio de Educación.
ESTRATEGIA Nº 1.3	
Desarrollo de una oferta educativa gerencial de calidad en gestión sostenible del turismo, la hotelería y la gastronomía.	
Acciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliación del alcance de los estándares de competencia laboral a los niveles gerenciales con participación de las universidades que brindan las carreras de turismo, hotelería y/o gastronomía. • Desarrollo de un programa de trabajo para la construcción de syllabus (mallas) curriculares con la participación de los diferentes proveedores.
ESTRATEGIA Nº 1.4	
Descentralización progresiva de la oferta educativa de calidad.	
Acciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> • Determinación de ámbitos geográficos y de las áreas temáticas que requieren atención educativa en turismo. • Desarrollo de acciones para atender la demanda educativa de los ámbitos geográficos determinados.

2. OBJETIVO ESPECÍFICO Nº 2	
Prestadores de servicios turísticos aplican las buenas prácticas empresariales y desarrollan su actividad con responsabilidad social y respeto por el patrimonio natural y cultural.	
ESTRATEGIA Nº 2.1	
Implementación de una cultura de planeamiento del servicio con base en estándares y protocolos.	
Acciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación, sistematización y difusión de buenas prácticas de gestión de servicio. • Desarrollo de un sistema para la aplicación de buenas prácticas de gestión de servicio. • Otorgamiento de reconocimientos a prestadores de servicios turísticos que aplican buenas prácticas de gestión de servicio. • Estandarización de los servicios turísticos mediante la elaboración de normas técnicas por el Comité Técnico de Normalización en Turismo, aprobadas por el INDECOPI, organismo oficial de normalización del Perú. • Desarrollo y aplicación de un Sello de Calidad Turística para los servicios turísticos.
ESTRATEGIA Nº 2.2	
Sistematización y difusión de buenas prácticas de gestión ambiental.	
Acciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación, sistematización y difusión de buenas prácticas ambientales implementadas por los prestadores de servicios turísticos. • Desarrollo de un sistema para la aplicación de buenas prácticas ambientales dirigida a prestadores de servicios turísticos.
ESTRATEGIA Nº 2.3	
Sistematización y difusión de buenas prácticas relacionadas a la comunidad.	
Acciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación, sistematización y difusión de buenas prácticas empresariales de relación con la comunidad, incluyendo los principios de prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en el ámbito del turismo (prevención de las ESNNA). • Desarrollo de un sistema para la aplicación de las buenas prácticas en empresas de servicios turísticos.
3. OBJETIVO ESPECÍFICO Nº 3	
Sitios turísticos se manejan con criterio de uso público sostenible, disponen de servicios y facilidades adecuadas y constituyen productos atractivos y competitivos.	
ESTRATEGIA Nº 3.1	
Apoyo al desarrollo y aplicación de planes maestros o de manejo, que incorporen estándares de uso público en los principales sitios turísticos.	
Acciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> • Difusión de planes maestros o de manejo, que incorporan estándares de uso público para sitios turísticos, fundamentalmente para sitios arqueológicos, Áreas Naturales Protegidas, espacios propicios para el desarrollo del turismo rural comunitario y especialmente para aquellos que sean prioridad del Sector Turismo.

	<ul style="list-style-type: none"> Promover la elaboración de documentos de gestión para el uso público de sitios turísticos.
ESTRATEGIA N° 3.2	
Diseño y aplicación de estándares de uso turístico e interpretación del patrimonio.	
Acciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> Diseño, difusión e implementación de Estándares de Uso Turístico e Interpretación del Patrimonio con participación de gestores de atractivos y de prestadores de servicios turísticos.
ESTRATEGIA N° 3.3	
Apoyo al desarrollo y ejecución de programas de seguridad, mantenimiento y facilitación a los turistas en los principales sitios turísticos.	
Acciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de programas de seguridad en coordinación con la Red de Protección al Turista y en el marco del Programa Nacional de Seguridad Turística.

4. OBJETIVO ESPECÍFICO N° 4	
Destinos turísticos principales con seguridad para el visitante y se manejan con una óptima gestión.	
ESTRATEGIA N° 4.1	
Apoyo al desarrollo y ejecución de programas y proyectos de conservación y puesta en valor del patrimonio natural y cultural en los principales destinos turísticos del país.	
Acciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> Diseño de programas y proyectos de conservación y puesta en valor del patrimonio natural y cultural en los principales destinos turísticos.
ESTRATEGIA N° 4.2	
Apoyo al desarrollo y ejecución de programas de disposición de residuos y ordenamiento urbano o rural en los municipios.	
Acciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> Promover la elaboración de programas y proyectos para la mejora de la calidad de los destinos turísticos, específicamente en gestión de residuos sólidos, tratamiento de aguas residuales y ordenamiento territorial. Desarrollo de estrategias y acciones para promover la aplicación de las buenas prácticas de gestión en destinos turísticos.
ESTRATEGIA N° 4.3	
Desarrollo de programas de conciencia turística para el desarrollo de una cultura turística.	
Acciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> Diseño y ejecución de un programa nacional de conciencia y cultura turística. Desarrollo de contenidos educativos en Turismo para la población en edad escolar, con base en lo actuado por el proyecto "Fortalecimiento Integral del Turismo", FIT Perú. Desarrollo de programas de apoyo para el logro de consistencia en la producción de artesanías, articulado con los Centros de Innovación Tecnológica (CITE) en artesanía.

ESTRATEGIA Nº 4.4	
Apoyo al desarrollo y puesta en marcha de sistemas de información y seguridad turística en los destinos.	
Acciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo de programas de seguridad en coordinación con la Red de Protección al Turista y en el marco del Programa Nacional de Seguridad Turística.

V. INSTRUMENTOS INICIALES

V.I SISTEMA DE APLICACIÓN DE BUENAS PRACTICAS (SABP)

Sistema a través del cual el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR otorga un reconocimiento a los prestadores de servicios turísticos que aplican los Manuales de Buenas Prácticas (MBP), desarrollando y cumpliendo satisfactoriamente con cada una de sus Fases.

LOS OBJETIVOS

1. Sensibilizar a los prestadores de servicios turísticos sobre la importancia de la calidad en la prestación de los servicios turísticos, respondiendo a las expectativas de los turistas.
2. Incentivar la aplicación de buenas prácticas para mejorar la gestión de los servicios turísticos.
3. Sentar las bases para el desarrollo de una cultura de calidad.

PUBLICO OBJETIVO

Prestadores de servicios turísticos principalmente organizados como MYPES.

FASES DEL SISTEMA

FASE I: CAPACITACIÓN

Mediante sesiones de capacitación los prestadores de servicios turísticos, reciben explicación detallada sobre el contenido de los MBP y la forma de aplicar las buenas prácticas.

FASE II: ASISTENCIA TÉCNICA

Los prestadores de servicios turísticos que concluyeron satisfactoriamente la Fase de Capacitación, reciben asesoramiento experto directo individualizado, para la mejor aplicación de las buenas prácticas.

FASE III: EVALUACION Y MONITOREO PARA EL OTORGAMIENTO DEL RECONOCIMIENTO DE BUENAS PRACTICAS

Los prestadores de servicios turísticos que cumplieron satisfactoriamente las Fases de Capacitación y Asistencia Técnica, son evaluados y monitoreados para verificar el nivel de aplicación de las buenas prácticas,

El prestador que aplica el 80% de las buenas prácticas contenidas en el respectivo MBP, se hace acreedor a un reconocimiento de buenas prácticas otorgado por el MINCETUR.

FASE IV: RECONOCIMIENTO DE BUENAS PRACTICAS

Se otorga el reconocimiento de buenas prácticas que tiene vigencia de un año, renovable.

El MINCETUR podrá disponer que durante el tiempo de vigencia del reconocimiento se realice un monitoreo a los prestadores de servicios turísticos que fueron reconocidos para evaluar la vigencia del cumplimiento de las buenas prácticas y la factibilidad de su renovación.

BENEFICIOS PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS QUE ALCANCEN EL RECONOCIMIENTO DE BUENAS PRACTICAS

- Difusión en la página Web del MINCETUR de todos los prestadores de servicios turísticos que hayan conseguido el reconocimiento de buenas prácticas.
- Directorio especializado con información amplia sobre los prestadores de servicios turísticos que ostenten el reconocimiento.
- Capacitación periódica en aspectos que contribuyan a la mejora continúa.

ESTRATEGIAS PARA LA APLICACIÓN

El SABP es desarrollado por el Viceministerio de Turismo en destinos priorizados en coordinación con los Gobiernos Regionales y Gremios del Sector Turismo, quienes asumen compromisos técnicos, logísticos y/o presupuestales para su ejecución.

La metodología para el desarrollo de las Fases de Capacitación, Asistencia Técnica, Evaluación y Monitoreo para el reconocimiento de buenas prácticas es propuesta y actualizada por el Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR.

El SABP puede ser aplicado por otras entidades públicas o privadas en coordinación con el Viceministerio de Turismo, siguiendo la metodología y procesos establecidos en cada una de sus Fases.

V.II SELLO DE CALIDAD TURISTICA CULTUR

LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL SELLO DE CALIDAD TURISTICA CULTUR

I. AUTORIZACION DE USO DEL SELLO DE CALIDAD TURISTICA CULTUR

El Sello de Calidad Turística CULTUR es creado por el MINCETUR con la finalidad de distinguir a los prestadores de servicios turísticos que aplican los estándares establecidos en las Normas Técnicas Peruanas aprobadas por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.

II. PUBLICO OBJETIVO

El Sello de Calidad Turística CULTUR podrá ser ostentado por los prestadores

de servicios turísticos que cuenten con la Certificación de Conformidad expedida por un Organismo de Evaluación de la Conformidad acreditado por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.

Cada prestador de servicios turísticos que haya obtenido la autorización para uso del Sello recibirá de parte de la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico un Certificado de autorización para el uso del Sello de Calidad Turística CALTUR.

III. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS PARA OSTENTAR EL SELLO DE CALIDAD TURISTICA CALTUR

El MINCETUR establecerá los requisitos y procedimientos para que los prestadores de servicios turísticos presenten su solicitud de autorización de uso del Sello de Calidad Turística CALTUR, siendo requisito obligatorio para tal efecto, contar con la Certificación de Conformidad expedida por un Organismo de Evaluación de la Conformidad acreditado por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.

IV. BENEFICIOS DE OSTENTAR EL SELLO DE CALIDAD TURISTICA CALTUR

El MINCETUR llevará un Directorio con información de las empresas autorizadas a usar el Sello de Calidad Turística CALTUR, el que será mostrado en su portal web y será difundido a nivel nacional e internacional.

V. CARACTERISTICAS DEL SELLO DE CALIDAD TURISTICA CALTUR

Las características del Sello de Calidad Turística CALTUR serán aprobadas por el MINCETUR.

VI. COMPROMISOS DEL PRESTADOR DE SERVICIOS TURISTICOS AUTORIZADO A USAR EL SELLO DE CALIDAD TUISTICA CALTUR

La autorización de uso del Sello de Calidad Turística CALTUR, dará lugar a un conjunto de obligaciones por parte del prestador de servicios turísticos.

Las obligaciones serán determinadas por el MINCETUR.