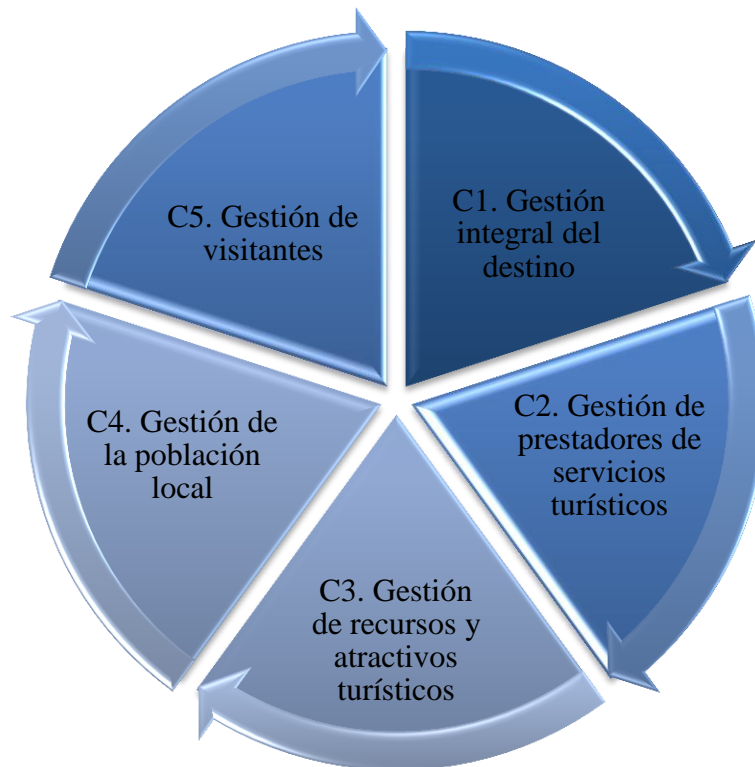


## ESTÁNDARES DEL SISTEMA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS

### 1.1. Estándares e indicadores de calidad para la Gestión de Destinos Turísticos

Se plantean los estándares e indicadores de calidad para la gestión de destinos turísticos considerando cinco criterios: *Gestión integral del destino*, *Gestión de prestadores de servicios turísticos*, *Gestión de recursos y atractivos turísticos*, *Gestión de la población local* y *Gestión de visitantes*.

#### Criterios de Calidad para la Gestión de Destinos Turísticos



El grupo de actores a cargo de la gestión del destino turístico debe tomar en cuenta estos criterios al momento de realizar el ejercicio de auto-evaluación como paso previo a la postulación del Sistema de Calidad para la Gestión de Destinos Turísticos.

**PERÚ**Ministerio  
de Comercio Exterior  
y TurismoViceministerio  
de TurismoDirección General de Políticas  
de Desarrollo Turístico

### **1.1.1. Criterio 1: Gestión integral del destino**

Este criterio tiene como objetivo incidir en la gestión integral del destino; es decir, orientar las acciones, herramientas o instrumentos que los actores que conforman la organización, comité o grupo de trabajo que gestiona el destino, debe implementar y aplicar para lograr el desarrollo sostenible del destino con la participación de cada uno de los actores involucrados en el sistema turístico.

### **1.1.2. Criterio 2: Gestión de prestadores de servicios turísticos**

Criterio de calidad que incide en el monitoreo que debe aplicar la organización, comité o grupo de actores sobre los prestadores de servicios turísticos del destino, para que éstos implementen de manera integral la sostenibilidad ambiental, social y económica en la operación de sus servicios.

### **1.1.3. Criterio 3: Gestión de recursos y atractivos turísticos**

Criterio de calidad que busca incidir en las acciones y medidas que la organización, comité o grupo de actores debe implementar para la adecuada gestión de los bienes de interés turístico; considerando los impactos económicos, sociales y ambientales que se puedan generar a partir de la actividad turística. Asimismo, estos estándares contemplan las acciones de promoción, interpretación e investigación de los recursos, atractivos turísticos del destino.

### **1.1.4. Criterio 4: Gestión de la población local**

Criterio de calidad que tiene como objetivo que la organización, comité o grupo de actores involucre de manera positiva a la comunidad local en el desarrollo de la actividad turística y reciba sus beneficios. En primera instancia se contemplan acciones de sensibilización dirigidas a la población local, con el objetivo de que se valore adecuadamente el patrimonio del destino como los aportes, sociales, culturales y económicos de la actividad turística.

### **1.1.5. Criterio 5: Gestión de los visitantes**

Criterio de calidad que busca incidir en las acciones de la organización, comité o grupo de

**PERÚ**Ministerio  
de Comercio Exterior  
y TurismoViceministerio  
de TurismoDirección General de Políticas  
de Desarrollo Turístico

actores en cuanto al monitoreo de la demanda de servicios e infraestructura turística del destino y gestión del comportamiento de los visitantes, para generar conciencia de los impactos que pueden generarse en la comunidad local y el patrimonio; buscando que los visitantes se conviertan en agentes de prevención de impactos negativos.

A continuación se presentan los criterios, estándares e indicadores de evaluación, con las respectivas evidencias o medios de verificación requeridos para demostrar el cumplimiento de los mismos:

<b>Criterio 1</b>	<b>GESTIÓN INTEGRAL DEL DESTINO</b>
-------------------	-------------------------------------

Estándar C1.E1	El destino cuenta con una organización, o un comité, o un grupo de actores públicos y privados responsables de velar por el desarrollo turístico del destino.	Evidencias o medios de verificación
C1.E1.i1	La organización, el comité o el grupo de actores se conforma con representantes del sector público y privado del destino, permitiéndose así una participación equilibrada de ambos sectores.	(OP) Ordenanza local o regional de creación de la organización, comité o grupo de actores. (OP) Acta de constitución del grupo de actores. (OP) Cartas de intención o compromiso de cada uno de las instituciones u organismos involucrados.
C1.E1.i2	El destino cuenta con la representación de diferentes gremios del sector (agencias de viajes, establecimientos de hospedaje, atractivos turísticos, restauración, guías, entre otros). Los gremios están legalmente constituidos.	(OP) Acta de constitución del grupo de actores. (OP) Cartas de acreditación de los gremios de nombramiento de representantes. (OB) Documentos de constitución que demuestren la legalidad de las instituciones u organismos involucrados.
C1.E1.i3	Se cuenta con la participación de instituciones y autoridades públicas con competencia en la gestión de asuntos ambientales, económicos y sociales relacionados con el desarrollo de la actividad turística en el destino.	(OP) Acta de constitución del grupo de actores. (OP) Cartas de acreditación de entidades públicas nombrando a sus representantes. (OP) Normas que les otorgan las competencias.
C1.E1.i4	Se ha establecido un proceso transparente e inclusivo para fomentar la participación de todos los grupos de interés del destino.	(OP) Acta de constitución del grupo de actores. (OP) Cartas de invitación a diferentes actores del destino. (OP) Evidencia (documentos, anuncios, otros) de haber realizado convocatoria pública para la conformación del grupo de actores.
C1.E1.i5	Se cuenta con un Plan de desarrollo turístico del destino, aprobado por el Gobierno Regional o Gobierno Local. Este plan está en ejecución, cuenta con presupuesto y está siendo implementado.	(OP) Plan de Desarrollo Turístico del destino, aprobado por autoridad competente del destino.



PERÚ

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

Viceministerio de Turismo

Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico

<b>C1.E1.i6</b>	Se cuenta con un Plan de trabajo, Plan operativo o Plan de acción consensuado con los miembros de la organización, del comité o del grupo de actores. Este Plan está en ejecución y está siendo implementado.	(OP) Plan de trabajo que define acciones, responsables y presupuesto. (OP) Plan de acción que define acciones, responsables y presupuesto.
<b>C1.E1.i7</b>	Se cuenta, como mínimo, con una persona responsable que asume la coordinación y el seguimiento de las acciones programadas.	(OP) Actas de reunión donde se asigna al responsable.
<b>C1.E1.i8</b>	Se organiza y convoca periódicamente a reuniones entre los miembros de la organización, del comité o del grupo de actores.	(OP) Actas de reuniones realizadas. (OP) Comunicados y/o convocatorias a reuniones. (OP) Otros documentos relevantes.
<b>C1.E1.i9</b>	La organización, el comité o el grupo de actores participa activamente de las actividades que organiza MINCETUR en materia de turismo.	(OP) Constancias de participación en talleres y/o eventos organizados por MINCETUR. (OP) Notas de prensa. (OP) Material informativo.
<b>C1.E1.i10</b>	La organización, el comité o el grupo de actores promueve, entre los grupos de interés del destino, la aplicación del Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT.	(OP) Inclusión del Código de Ética en documentos difundidos entre actores del destino. (OP) Material informativo. (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros).
<b>C1.E1.i11</b>	Se cuenta con un sistema integrado de monitoreo y evaluación del destino que, anualmente, permite medir el desempeño turístico según lo establecido en el Plan de desarrollo turístico, Plan de trabajo, Plan operativo o Plan de acción del destino.	(OP) El Plan de desarrollo del destino contempla indicadores (de producto, de cumplimiento u otros) para medir el desempeño turístico del destino. (OP) El Plan de trabajo, Plan Operativo o Plan de acción contempla indicadores (de producto, de cumplimiento u otros) para medir el desempeño turístico del destino.

<b>Estándar C1.E2</b>	<b>La organización, el comité o el grupo de actores públicos y privados identifica y gestiona la estacionalidad de la demanda turística.</b>	<b>Evidencias o medios de verificación</b>
<b>C1.E2.i1</b>	Se cuenta con información estadística sobre el comportamiento de la demanda, lo que permite analizar la estacionalidad turística del destino. Esta información está actualizada y a disposición del público en general.	(OB) Uso de reportes estadísticos (fuentes primarias o secundarias) de establecimientos y/o sitios turísticos relevantes en el destino. *Ejemplo: Índices de ocupación hotelera, Número de visitantes a principales atractivos o recursos turísticos.
<b>C1.E2.i2</b>	Se han identificado los productos, atractivos, recursos u otros factores que, en el destino, generan mayor demanda de visitantes nacionales y extranjeros.	(OB) Estudio relevante al tema.



PERÚ

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

Viceministerio de Turismo

Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico

<b>C1.E2.i3</b>	Se ha desarrollado una estrategia y se han dispuesto acciones para monitorear la estacionalidad turística en el destino.	(OP) Plan de trabajo, Plan operativo o Plan de acción en el que se define responsables, presupuestos, acciones y plazos específicos. (OP) Registro de indicadores relevantes al tema. (OP) Estudios o registros longitudinales. (OP) Otros estudios relevantes al tema.
<b>C1.E2.i4</b>	Se ha desarrollado una estrategia para mitigar la variabilidad de la demanda turística. Esta estrategia está ejecutándose, cuenta con presupuesto y está siendo implementada.	(OP) Plan de trabajo, Plan operativo, Plan de acción en el que se define responsables, presupuestos, acciones y plazos específicos. (OP) Otra evidencia de acciones concretas con respecto al tema. *Ejemplo: evidencia de realización de eventos masivos para romper la estacionalidad.
<b>C1.E2.i5</b>	Se informa a los grupos de interés sobre las estrategias para gestionar la estacionalidad turística con el fin de promover la toma de acciones preventivas.	(OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Materiales informativos.

<b>Estándar C1.E3</b>	<b>La organización, el comité o el grupo de actores públicos y privados identifica, propone y promueve acciones de ordenamiento territorial y conectividad para el desarrollo turístico del destino.</b>	<b>Evidencias o medios de verificación</b>
<b>C1.E3.i1</b>	Se cuenta con un Plan (documento) de ordenamiento territorial que contempla el desarrollo turístico del destino. Este Plan está en ejecución, cuenta con presupuesto y está siendo implementado.	(OB) Plan de ordenamiento territorial local o regional.
<b>C1.E3.i2</b>	Se reúne periódicamente a los actores del sistema turístico para conocer sus necesidades y expectativas sobre el ordenamiento territorial para el desarrollo de la actividad turística del destino.	(OP) Actas de reunión. (OP) Agenda de reuniones.
<b>C1.E3.i3</b>	Se promueve la ejecución de obras de infraestructura para mejorar la conectividad hacia recursos, atractivos y espacios de interés turístico del destino, de acuerdo con lo propuesto en el Plan de desarrollo turístico del destino.	(OB) Se contempla el tema en el Plan de desarrollo Turístico del destino. (OP) Documento en el que se identifiquen las obras de interés para el turismo. (OP) Evidencia de promover la participación en fondos concursables. (OP) Evidencia de participación en procesos participativos de entidades públicas. (OP) Pronunciamientos técnicos sobre el interés, relevancia u otro de obras de inversión en infraestructura turística. (OP) Actas de asistencia a reuniones y/o (OP) Actas de acuerdos multisectoriales sobre obras de interés (transportes, vivienda, agricultura, ambiente, cultura y producción).



PERÚ

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

Viceministerio de Turismo

Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico

C1.E3.i4	Se promueve el desarrollo de obras de infraestructura para mejorar la conectividad del destino hacia los principales destinos del Perú, de acuerdo con lo propuesto en el Plan de desarrollo turístico del destino.	(OB) Se contempla el tema en el Plan de desarrollo turístico del destino. (OP) Documento en el que se identifiquen las obras de interés para el turismo. (OP) Evidencia de promover la participación en fondos concursables. (OP) Evidencia de participación en procesos participativos de entidades públicas. (OP) Pronunciamientos técnicos sobre el interés, relevancia u otro de obras de inversión en infraestructura turística. (OP) Actas de asistencia a reuniones y/o (OP) Actas de acuerdos multisectoriales sobre obras de interés (transportes, vivienda, ambiente, cultura u otros).
C1.E3.i5	Se fomenta el ingreso y la operación de empresas de transporte turístico y/o regular en el destino para mejorar la conectividad, de acuerdo con lo propuesto en el Plan de desarrollo turístico del destino.	(OB) Se contempla el tema en el Plan de desarrollo turístico del destino. (OP) Evidencia de eventos realizados relevantes al tema (ferias, workshops, ruedas de negocios, otros). (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Actas de reuniones relevantes al tema.
C1.E3.i6	Se promueve acciones de facilitación de viajes para la operación de los servicios y la infraestructura de conectividad, de acuerdo con lo propuesto en el Plan de desarrollo turístico del destino.	(OB) Se contempla el tema en el Plan de desarrollo turístico del destino. (OP) Actas de reuniones con operadores de servicios de acogida y/o similares (Aeropuerto, Migraciones, otros). (OP) Actas de reuniones con representantes del Ministerio de Transportes y/o Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones y/o Gerencia de Transporte de la autoridad local. (OP) Actas de reuniones con empresas de transporte (aerolíneas, empresas de transporte terrestre, otros). (OP) Documentos emitiendo opinión técnica a autoridad competente.

Estándar C1.E4	La organización, el comité o el grupo de actores públicos y privados desarrolla acciones para diversificar la oferta de recursos, servicios y actividades turísticas.	Evidencias o medios de verificación
C1.E4.i1	Se analiza la competencia del destino para desarrollar estrategias de diferenciación.	(OP) Se contempla el tema en el Plan de desarrollo turístico del destino. (OP) Estudios de benchmarking o similares.
C1.E4.i2	Se promueve la creación o mejora de productos turísticos en el destino.	(OP) Se contempla el tema en el Plan de desarrollo turístico del destino. (OP) Evidencia de brindar asistencia técnica sobre el tema. (OP) Evidencia de eventos realizados relevantes al tema (ferias, workshops, ruedas de negocios, otros). (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros).

**PERÚ**Ministerio  
de Comercio Exterior  
y TurismoViceministerio  
de TurismoDirección General de Políticas  
de Desarrollo Turístico

<b>C1.E4.i3</b>	Se realiza y/o gestiona el desarrollo de estudios de mercado para identificar tendencias en la demanda de nuevos productos y servicios turísticos.	(OP) Estudios de mercado relevantes al tema. (OP) Otros estudios relevantes al tema.
<b>C1.E4.i4</b>	Se promueve la inversión en nuevos servicios y productos turísticos en el destino.	(OP) Evidencia de brindar asistencia técnica sobre el tema. (OP) Evidencia de eventos realizados relevantes al tema (ferias, workshops, ruedas de negocios, otros). (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros).
<b>C1.E4.i5</b>	Se cuenta con alianzas estratégicas para integrar la oferta turística del destino con otros destinos nacionales y/o internacionales. Estas alianzas están vigentes y cuentan con presupuesto.	(OP) Convenios o alianzas con instituciones. (OP) Otros documentos relevantes al tema.

<b>Estándar C1.E5</b>	<b>La organización, el comité o el grupo de actores, públicos y privados promueve, gestiona y vigila la promoción del destino.</b>	<b>Evidencias o medios de verificación</b>
<b>C1.E5.i1</b>	Se cuenta con un sistema de monitoreo de la reputación e imagen turística del destino.	(OP) Se contempla el tema en el Plan de desarrollo turístico del destino. (OP) Estudios de benchmarking o similares. (OP) Análisis de información a través de páginas web especializadas como TripAdvisor u otras fuentes secundarias. (OP) Estudios del Nivel de Satisfacción de visitantes.
<b>C1.E5.i2</b>	El destino cuenta con una identidad comercial (marca, logotipo, slogan, etcétera) que es compartida por los grupos de interés.	(OP) Se contempla el tema en el Plan de desarrollo turístico del destino. (OP) Marca turística en uso. (OP) Plan de marketing.
<b>C1.E5.i3</b>	Se promueve y gestiona que el destino cuente con un Plan de marketing. Este Plan está en ejecución, cuenta con presupuesto y está siendo implementado.	(OP) Se contempla el tema en el Plan de Desarrollo Turístico del Destino. (OP) Plan de marketing en ejecución. (OP) Evidencia de campañas publicitarias realizadas. (OP) Bases de datos de medios especializados.
<b>C1.E5.i4</b>	Se promueve que los actores públicos y privados del destino participen en ferias nacionales e internacionales de turismo.	(OP) Constancias de participación. (OP) Documentos de inscripción a ferias. (OP) Notas de prensa. (OP) Contratos / facturas.
<b>C1.E5.i5</b>	Se promueve y gestiona que los actores públicos y privados del destino produzcan y distribuyan material promocional del destino.	(OP) Material informativo impreso. (OP) Actas o constancias de entrega de material promocional. (OP) Cartas de agradecimiento. (OP) Informe de resultados. (OP) Bases de datos de puntos de distribución. (OP) Evidencia de brindar asistencia técnica sobre el tema. (OP) Evidencia de eventos realizados relevantes al tema (ferias, workshops, ruedas de negocios, otros).

**PERÚ**Ministerio  
de Comercio Exterior  
y TurismoViceministerio  
de TurismoDirección General de Políticas  
de Desarrollo Turístico

		(OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros).
<b>C1.E5.i6</b>	Se promueve que el destino cuente con una estrategia de marketing digital.	(OP) Plan de marketing digital. (OP) Contratos / convenios con empresas de promoción. (OP) Documento que verifique el diseño y aplicación de la estrategia. (OP) Redes sociales activas.
<b>C1.E5.i7</b>	Se cuenta con personal responsable de implementar la promoción del destino.	(OP) Contrato de trabajo.
<b>C1.E5.i8</b>	Se cuenta con alianzas estratégicas con grupos de interés para fortalecer la reputación e imagen del destino.	(OP) Convenios o alianzas con instituciones. (OP) Otros documentos relevantes al tema.
<b>C1.E5.i9</b>	Sus integrantes participan de los programas de promoción de destinos del Gobierno central.	(OP) Actas de asistencia / constancias de participación en eventos vinculados al tema. (OP) Actas de asistencia a reuniones vinculadas al tema.

<b>Estándar C1.E6</b>	<b>La organización, el comité o el grupo de actores públicos y privados analiza y contrarresta la vulnerabilidad de la actividad turística y se gestionan las situaciones de crisis.</b>	<b>Evidencias o medios de verificación</b>
<b>C1.E6.i1</b>	Se promueve que el destino cuente con un Plan de protección al turista, el cual incluye acciones para el manejo de crisis y emergencias en el destino. Este plan está en ejecución, ha designado responsables y cuenta con presupuesto.	(OP) Plan de seguridad ciudadana, que contempla acciones para turismo. (OP) Otro documento que contemple acciones concretas. (OP) Presupuesto asignado para la implementación del Plan.
<b>C1.E6.i2</b>	Se vigila que el Plan de protección al turista contemple el trabajo coordinado con las autoridades locales competentes.	(OP) Actas de reuniones. (OP) Actas de participación en eventos vinculados al tema. (OP) Convenios, alianzas, acuerdos u otros documentos similares.
<b>C1.E6.i3</b>	El Plan de protección al turista ha sido difundido entre los grupos de interés del destino.	(OP) Evidencia de brindar asistencia técnica sobre el tema. (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Material informativo.
<b>C1.E6.i4</b>	Se promueve, apoya y vigila que el Plan de protección al turista incluya acciones de comunicación post emergencias y/o postcrisis. En el Plan se ha identificado a responsables y las acciones cuentan con presupuesto.	(OP) El Plan contempla acciones de comunicación post emergencias o crisis. (OP) Documento relevante al tema.





PERÚ

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

Viceministerio de Turismo

Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico

<b>C1.E6.i5</b>	Se cuenta con información actualizada sobre factores que puedan generar crisis en el desarrollo de la actividad turística en el destino.	(OP) El Plan contempla acciones de comunicación post emergencias o crisis. (OP) Estudio relevante realizado. (OP) Recopilación de fuentes secundarias (SENHAMI, INDECI, IMARPE, otros).
-----------------	--	---

<b>Estándar C1.E7</b>	<b>La organización, el comité o el grupo de actores públicos y privados promueve y gestiona la inversión privada y el desarrollo de pequeñas y medianas empresas turísticas en el destino.</b>	<b>Evidencias o medios de verificación</b>
<b>C1.E7.i1</b>	Se promueven acciones para la participación de pequeñas y medianas empresas con fondos de financiamiento y/o cofinanciamiento disponibles en el destino.	(OP) Evidencia de promover la participación en fondos concursables. (OP) Evidencia de brindar asistencia técnica sobre el tema. (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Material informativo.
<b>C1.E7.i2</b>	Se fomenta que las entidades competentes implementen acciones para la simplificación administrativa de procedimientos vinculados a la inversión privada y al desarrollo de pequeñas y medianas empresas de turismo en el destino.	(OP) Evidencia de brindar asistencia técnica sobre el tema. (OP) Cartas emitiendo opinión y sugerencias sobre el tema a instituciones competentes.
<b>C1.E7.i3</b>	Se promueve el desarrollo de acciones para atraer nuevas inversiones privadas en turismo.	(OP) Evidencia de eventos realizados relevantes al tema (ferias, workshops, ruedas de negocios, otros). (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Material informativo.
<b>C1.E7.i4</b>	Se cuenta con alianzas estratégicas para generar oportunidades de inversión privada.	(OP) Convenios o alianzas con instituciones. (OP) Otros documentos relevantes al tema.
<b>C1.E7.i5</b>	Se promueve el uso de mecanismos de asociaciones público-privadas para el desarrollo de proyectos de inversión.	(OP) Convenios o alianzas con instituciones. (OP) Otros documentos relevantes al tema.
<b>C1.E7.i6</b>	Se cuenta con mecanismos para promover la diversificación de la oferta de servicios turísticos.	(OP) Evidencia de brindar asistencia técnica sobre el tema.
<b>C1.E7.i7</b>	Se promueve y colabora en la elaboración de un banco de proyectos para inversionistas potenciales.	(OP) Banco de proyectos. (OP) Bases de datos relevantes.



PERÚ

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

Viceministerio de Turismo

Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico

Criterio 2

GESTIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS

Estándar C2.E1	La organización, comité o grupo de actores, públicos y privados, cuenta con un sistema de monitoreo de los prestadores de servicios turísticos para conocer la diversidad y calidad de servicios que se brindan.	Evidencias o medios de verificación
C2.E1.i1	Se apoya y vigila que el organismo competente cuente con una base de datos actualizada de los prestadores de servicios turísticos del destino.	(OP) Base de datos. (OP) Actas de reuniones. (OP) Actas de participación en eventos vinculados al tema. (OP) Convenios, alianzas, acuerdos u otros documentos similares.
C2.E1.i2	Se apoya y vigila que los organismos competentes cuenten con una base de datos actualizada de los prestadores de servicios turísticos que cuentan con reconocimientos de calidad otorgados por el MINCETUR u otras entidades nacionales o internacionales.	(OP) Base de datos. (OP) Actas de reuniones. (OP) Actas de participación en eventos vinculados al tema. (OP) Convenios, alianzas, acuerdos u otros documentos similares. (OP) Directorio, registro o catálogo de prestadores de servicios turísticos.
C2.E1.i3	Se apoya y vigila que los organismos competentes cuenten con un registro actualizado de los productos turísticos que se ofrecen en el destino.	(OP) Base de datos. (OP) Actas de reuniones. (OP) Actas de participación en eventos vinculados al tema. (OP) Convenios, alianzas, acuerdos u otros documentos similares. (OP) Directorio, registro o catálogo de productos turísticos. (OP) Actas de visitas de campo.
C2.E1.i4	Se apoya y vigila que los organismos competentes cuenten con personal, logística y presupuesto asignado para la actualización del sistema de monitoreo de los prestadores de servicios turísticos.	(OB) Se contempla el tema y el presupuesto en el Plan de Trabajo, Plan Operativo o Plan de Acción.
C2.E1.i5	Se apoya y vigila que los organismos competentes pongan a disposición del público en general la información sobre prestadores de servicios turísticos del destino.	(OP) Material informativo impreso. (OP) Página web informativa.

**PERÚ**Ministerio  
de Comercio Exterior  
y TurismoViceministerio  
de TurismoDirección General de Políticas  
de Desarrollo Turístico

Estándar C2. E2	La organización, comité o grupo de actores, públicos y privados, promueve y monitorea la aplicación de regulación en turismo.	Evidencias o medios de verificación
C2.E2.i1	Se promueve y gestiona que los organismos competentes difundan entre los prestadores de servicios la regulación en turismo vigente.	(OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Evidencia de brindar asistencia técnica sobre el tema. (OP) Evidencia de eventos realizados relevantes al tema (ferias, workshops, ruedas de negocios, otros).
C2.E2.i2	Se promueve y vigila que los organismos competentes ofrezcan asistencia técnica a prestadores de servicios turísticos para la correcta aplicación de las normas en turismo.	(OP) Actas de inspección. (OP) Cartas de solicitud de inspecciones.
C2.E2.i3	Se promueve y vigila que los miembros organicen actividades y difundan acciones para prevenir a los prestadores de servicios sobre los riesgos de explotación comercial, sexual u otro tipo que puede generar la actividad turística en la localidad.	(OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Material informativo. (OP) Evidencia de campañas realizadas.
C2.E2.i4	Se promueven acciones para involucrar a los prestadores de servicios turísticos en la aplicación de normas que rigen la exhibición y/o comercialización de bienes naturales y/o culturales en el destino.	(OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Evidencia de eventos realizados relevantes al tema (ferias, workshops, ruedas de negocios, otros).
C2.E2.i5	Se brinda soporte a aquellas instituciones encargadas de sancionar a prestadores de servicios turísticos que promueven la explotación comercial, sexual u otro tipo que puede generar la actividad turística en la localidad.	(OP) Evidencia de participación/acompañamiento en acciones de fiscalización. (OP) Cartas de solicitud de inspecciones. (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros).
C2.E2.i6	Se promueven acciones para la formalización de prestadores de servicios turísticos en el destino.	(OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Evidencia de eventos realizados relevantes al tema (ferias, workshops, ruedas de negocios, otros). (OP) Evidencia de brindar asistencia técnica sobre el tema. (OP) Material informativo.

**PERÚ**Ministerio  
de Comercio Exterior  
y TurismoViceministerio  
de TurismoDirección General de Políticas  
de Desarrollo Turístico

Estándar C2.E3	La organización, comité o grupo de actores, públicos y privados, sensibiliza a los prestadores de servicios turísticos sobre calidad turística.	Evidencias o medios de verificación
C2.E3.i1	Se promueve y apoya en la consecución de presupuesto para el desarrollo de las acciones de sensibilización en calidad turística a prestadores de servicios turísticos.	(OP) Plan de Trabajo que contempla el tema. (OP) Plan de Acción que contempla el tema.
C2.E3.i2	Se promueve la aplicación de políticas, programas y/o campañas de sanidad y salubridad e higiene entre prestadores de servicios turísticos.	(OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Evidencia de eventos realizados relevantes al tema (ferias, workshops, ruedas de negocios, otros). (OP) Evidencia de brindar asistencia técnica sobre el tema. (OP) Material informativo. (OP) Evidencia de campañas informativas.
C2.E3.i3	Se promueve y apoya en el desarrollo de programas y/o campañas de sensibilización sobre calidad turística entre estudiantes de carreras afines al sector.	(OP) Actas de reuniones realizadas relevantes al tema. (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Evidencia de eventos realizados relevantes al tema (ferias, workshops, ruedas de negocios, otros). (OP) Evidencia de brindar asistencia técnica sobre el tema. (OP) Material informativo.
C2.E3.i4	Se promueve y apoya que las entidades competentes y los gremios del sector turismo informen a los visitantes sobre los canales y medios disponibles para alertar y/o denunciar actos de criminalidad contra los visitantes.	(OP) Se contempla el tema en el Plan de Trabajo. (OP) Se contempla el tema en el Plan de Acción. (OP) Actas de reuniones realizadas relevantes al tema.
C2.E3.i5	Se promueve y apoyan acciones para sensibilizar a prestadores de servicios turísticos sobre la importancia de monitorear la satisfacción de la demanda.	(OP) Se contempla el tema en el Plan de Trabajo. (OP) Se contempla el tema en el Plan de Acción. (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Evidencia de eventos realizados relevantes al tema (ferias, workshops, ruedas de negocios, otros). (OP) Evidencia de brindar asistencia técnica sobre el tema.
C2.E3.i6	Se promueve y apoyan acciones para el uso de los manuales de buenas prácticas de CALTUR.	(OP) Actas de entrega de material. (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Evidencia de campañas informativas.



PERÚ

Ministerio  
de Comercio Exterior  
y Turismo

Viceministerio  
de Turismo

Dirección General de Políticas  
de Desarrollo Turístico

Estándar C2.E4	La organización, comité o grupo de actores, públicos y privados, sensibiliza a prestadores de servicios turísticos sobre gestión ambiental.	Evidencias o medios de verificación
C2.E4.i1	Se promueve y apoya el desarrollo y aplicación de políticas, programas y/o campañas sobre el manejo de residuos sólidos, entre prestadores de servicios turísticos.	(OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Evidencia de eventos realizados relevantes al tema (ferias, workshops, ruedas de negocios, otros). (OP) Evidencia de brindar asistencia técnica sobre el tema. (OP) Material informativo. (OP) Evidencia de campañas informativas.
C2.E4.i2	Se promueve y apoya el desarrollo y aplicación de políticas, programas y/o campañas sobre el cuidado y uso racional del agua, entre prestadores de servicios turísticos.	(OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Evidencia de eventos realizados relevantes al tema (ferias, workshops, ruedas de negocios, otros). (OP) Evidencia de brindar asistencia técnica sobre el tema. (OP) Material informativo. (OP) Evidencia de campañas informativas.
C2.E4.i3	Se promueve el uso racional de insumos entre los prestadores de servicios turísticos.	(OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Evidencia de eventos realizados relevantes al tema (ferias, workshops, ruedas de negocios, otros). (OP) Evidencia de brindar asistencia técnica sobre el tema. (OP) Material informativo. (OP) Evidencia de campañas informativas.
C2.E4.i4	Se promueve y apoya el desarrollo de acciones de sensibilización sobre gestión ambiental a prestadores de servicios turísticos.	(OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Evidencia de eventos realizados relevantes al tema (ferias, workshops, ruedas de negocios, otros). (OP) Evidencia de brindar asistencia técnica sobre el tema. (OP) Material informativo. (OP) Evidencia de campañas informativas.
C2.E4.i5	Se promueven y gestionan reconocimientos a prestadores de servicios turísticos que cuentan con certificaciones y/o similares sobre el cuidado del ambiente.	(OP) Certificados, reconocimientos, otros.

**PERÚ**Ministerio  
de Comercio Exterior  
y TurismoViceministerio  
de TurismoDirección General de Políticas  
de Desarrollo Turístico

<b>Estándar C2.E5</b>	<b>La organización, comité o grupo de actores, públicos y privados, sensibiliza a los prestadores de servicios turísticos y gestores de sitios sobre la importancia de desarrollar turismo para todos (turismo accesible y turismo social).</b>	<b>Evidencias o medios de verificación</b>
<b>C2.E5.i1</b>	Se promueve y gestiona que los prestadores de servicios turísticos brinden servicios accesibles a personas con discapacidad.	(OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Evidencia de eventos realizados relevantes al tema (ferias, workshops, ruedas de negocios, otros). (OP) Material informativo. (OP) Evidencia de campañas informativas. (OP) Convenio o alianzas estratégicas relevantes al tema.
<b>C2.E5.i2</b>	Se promueve y gestiona que los prestadores de servicios turísticos brinden servicios accesibles a personas de escasos recursos.	(OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Evidencia de eventos realizados relevantes al tema (ferias, workshops, ruedas de negocios, otros). (OP) Material informativo. (OP) Evidencia de campañas informativas.
<b>C2.E5.i3</b>	Se promueven y gestionan reconocimientos para las empresas que brindan servicios orientados a satisfacer las necesidades de personas con discapacidad y/o escasos recursos.	(OP) Certificados, reconocimientos, otros.

<b>Estándar C2.E6</b>	<b>La organización, comité o grupo de actores públicos y privados, promueve la participación de prestadores de servicios turísticos en ferias comerciales y similares.</b>	<b>Evidencias o medios de verificación</b>
<b>C2.E6.i1</b>	Se maneja información actualizada de ferias comerciales del sector a nivel nacional.	(OB) Base de datos de ferias turísticas relevantes para el destino.
<b>C2.E6.i2</b>	Se promueve y gestiona la participación de prestadores de servicios locales en ferias comerciales regionales, nacionales y/o internacionales.	(OP) Evidencia de participación en ferias. (OP) Cartas de invitación (OP) Actas de reuniones relevantes al tema.
<b>C2.E6.i3</b>	Se promueve y gestiona la organización de ferias comerciales y similares en la región donde se ubica el destino.	(OP) Material informativo. (OP) Evidencia de ferias organizadas (fotografías, contratos, otros). (OP) Convenios o alianzas estratégicas.

**PERÚ**Ministerio  
de Comercio Exterior  
y TurismoViceministerio  
de TurismoDirección General de Políticas  
de Desarrollo Turístico**Criterio 3****GESTIÓN DE PRESTADORES DE RECURSOS Y ATRACTIVOS TURÍSTICOS**

<b>Estándar C3.E1</b>	<b>La organización, comité o grupo de actores públicos y privados cuenta con un sistema de monitoreo de los recursos y atractivos del destino.</b>	<b>Evidencias o medios de verificación</b>
<b>C3.E1.i1</b>	Se promueve la actualización y jerarquización del inventario turístico del destino.	(OB) Inventario de recursos actualizados. (OP) Convenios de cooperación.
<b>C3.E1.i2</b>	Se gestiona la implementación del sistema de monitoreo de sitios turísticos, el cual viene siendo ejecutado.	(OP) Plan de Trabajo que define acciones, responsables y presupuesto. (OP) Plan de Acción que define acciones, responsables y presupuesto.
<b>C3.E1.i3</b>	Se promueve y monitorea que las autoridades competentes pongan a disposición del público en general información sobre la demanda de recursos y atractivos turísticos del destino.	(OP) Material informativo impreso. (OP) Página web informativa.

<b>Estándar C3.E2</b>	<b>La organización, comité o grupo de actores, públicos y privados, sensibiliza a los gestores de recursos y atractivos sobre la calidad turística.</b>	<b>Evidencias o medios de verificación</b>
<b>C3.E2.i1</b>	Se promueve y gestiona el desarrollo de las acciones de sensibilización en calidad turística a gestores de recursos y atractivos turísticos.	(OP) Plan de Trabajo que define acciones, responsables y presupuesto. (OP) Plan de Acción que define acciones, responsables y presupuesto.
<b>C3.E2.i2</b>	Se promueve, gestiona y monitorea que el Gobierno Regional brinde información sobre la demanda turística a los prestadores de servicios turísticos.	(OP) Plan de Trabajo que define acciones, responsables y presupuesto. (OP) Plan de Acción que define acciones, responsables y presupuesto.
<b>C3.E2.i3</b>	Se promueve y gestiona que los Gobiernos Regionales y/o Locales, implementen la aplicación de políticas, programas y/o campañas de sanidad, salubridad e higiene, entre gestores de recursos y atractivos turísticos.	(OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Evidencia de eventos realizados relevantes al tema (ferias, workshops, ruedas de negocios, otros). (OP) Evidencia de brindar asistencia técnica sobre el tema. (OP) Material informativo. (OP) Evidencia de campañas informativas.



PERÚ

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

Viceministerio de Turismo

Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico

<b>C3.E2.i4</b>	Se promueve y apoya acciones para sensibilizar a gestores de recursos y atractivos turísticos sobre la importancia de monitorear la satisfacción de la demanda.	(OP) Se contempla el tema en el Plan de Trabajo. (OP) Se contempla el tema en el Plan de Acción. (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Evidencia de eventos realizados relevantes al tema (ferias, workshops, ruedas de negocios, otros). (OP) Evidencia de brindar asistencia técnica sobre el tema.
<b>C3.E2.i5</b>	Se promueve que se involucre a los gestores de recursos y atractivos turísticos en la aplicación de normas que rigen la exhibición y/o comercialización de bienes naturales y/o culturales en el destino.	(OP) Se contempla el tema en el Plan de Trabajo. (OP) Se contempla el tema en el Plan de Acción. (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Evidencia de eventos realizados relevantes al tema (ferias, workshops, ruedas de negocios, otros). (OP) Evidencia de brindar asistencia técnica sobre el tema.
<b>C3.E2.i6</b>	Se previene e informa a los gestores de recursos y atractivos turísticos sobre los riesgos de explotación comercial, sexual u otro tipo que puede generar la actividad turística en la localidad.	(OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Material informativo. (OP) Evidencia de campañas informativas.
<b>C3.E2.i7</b>	Se promueve y gestiona que se implementen mecanismos de información a los visitantes sobre los canales y medios disponibles para alertar y/o denunciar actos de criminalidad contra los visitantes.	(OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Material informativo. (OP) Evidencia de campañas realizadas.

<b>Estándar C3.E3</b>	<b>La organización, comité o grupo de actores, públicos y privados, promueve y gestiona la correcta interpretación de los recursos y atractivos turísticos.</b>	<b>Evidencias o medios de verificación</b>
<b>C3.E3.i1</b>	Se promueve entre los gestores de los sitios turísticos, el desarrollo de modelos de interpretación diferenciados, según el tipo de visitantes.	(OP) Se contempla el tema en el Plan de Trabajo. (OP) Se contempla el tema en el Plan de Acción. (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Evidencia de eventos realizados relevantes al tema (ferias, workshops, ruedas de negocios, otros). (OP) Evidencia de brindar asistencia técnica sobre el tema.
<b>C3.E3.i2</b>	Se promueve y gestiona que se brinde información a los gestores de los sitios turísticos sobre el perfil de los turistas que visitan la región en la que se ubica el destino, para promover el diseño de experiencias turísticas acordes a las necesidades y características de los visitantes.	(OP) Se contempla el tema en el Plan de Trabajo. (OP) Se contempla el tema en el Plan de Acción. (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Evidencia de eventos realizados relevantes al tema (ferias, workshops, ruedas de negocios, otros). (OP) Evidencia de brindar asistencia técnica sobre el tema.





PERÚ

Ministerio  
de Comercio Exterior  
y Turismo

Viceministerio  
de Turismo

Dirección General de Políticas  
de Desarrollo Turístico

<b>C3.E3.i3</b>	Se promueve entre los gestores de sitios turísticos la investigación vinculada a los recursos, atractivos y espacios de interés turístico.	(OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Evidencia de eventos realizados relevantes al tema (ferias, workshops, ruedas de negocios, otros). (OP) Evidencia de brindar asistencia técnica sobre el tema.
<b>C3.E3.i4</b>	Se promueve y gestiona el desarrollo e implementación de beneficios a recursos y atractivos turísticos que brindan servicios orientados a satisfacer las necesidades de personas con discapacidad y/o escasos recursos.	(OP) Certificados, reconocimientos, otros.
<b>Estándar C3.E4</b>	<b>La organización, comité o grupo de actores, públicos y privados, promueve la inversión en la promoción de recursos y atractivos turísticos.</b>	<b>Evidencias o medios de verificación</b>
<b>C3.E4.i1</b>	Se promueve y gestiona la participación de recursos y atractivos turísticos del destino en ferias regionales, nacionales y/o internacionales de turismo.	(OP) Evidencia de participación en ferias. (OP) Cartas de invitación (OP) Actas de reuniones relevantes al tema.
<b>C3.E4.i2</b>	Se promueve y gestiona presupuesto para la promoción de recursos y atractivos del destino.	(OP) Se contempla el tema en el Plan de Trabajo. (OP) Se contempla el tema en el Plan de Acción. (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Evidencia de eventos realizados relevantes al tema (ferias, workshops, ruedas de negocios, otros).
<b>C3.E4.i3</b>	Se promueve y gestiona la inclusión de recursos y atractivos turísticos en cadenas de comercialización turística.	(OP) Convenios o alianzas. (OP) Evidencia de organizar famtrips u otros.
<b>C3.E4.i4</b>	Se promueve la inversión pública y privada que contribuya al desarrollo de recursos y atractivos turísticos en el destino.	(OP) Convenios o alianzas. (OP) Evidencia de brindar asistencia técnica sobre el tema. (OP) Evidencia de eventos realizados relevantes al tema (ferias, workshops, ruedas de negocios, otros).

**PERÚ**Ministerio  
de Comercio Exterior  
y TurismoViceministerio  
de TurismoDirección General de Políticas  
de Desarrollo Turístico**Criterio 4****GESTIÓN DE LA POBLACIÓN LOCAL**

<b>Estándar C4.E1</b>	<b>La organización, comité o grupo de actores, públicos y privados, identifica y gestiona las expectativas de las comunidades locales con relación a la actividad turística.</b>	<b>Evidencias o medios de verificación</b>
<b>C4.E1.i1</b>	Se promueve una buena relación entre los actores del sector turismo y la población local.	(OP) Material informativo. (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Evidencia de actividades similares.
<b>C4.E1.i2</b>	Se promueve y gestiona que la comunidad local reciba información periódicamente sobre el desarrollo de la actividad turística en el destino.	(OP) Material informativo. (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Información relevante en página web. (OP) Boletín informativo.
<b>C4.E1.i3</b>	Se promueve y gestiona el involucramiento de las comunidades locales en la toma de decisiones sobre nuevos proyectos u obras de mejora en recursos, atractivos y espacios de interés turístico.	(OP) Evidencias de haber realizado consultas públicas (actas de asistencia, acuerdos, otros). (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros).
<b>C4.E1.i4</b>	Se gestiona el seguimiento de las expectativas, aspiraciones y temores de las comunidades locales sobre el desarrollo de la actividad turística.	(OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Encuestas realizadas.
<b>C4.E1.i5</b>	Se promueve la administración de una bolsa de trabajo para la inclusión laboral de pobladores locales en el sector.	(OP) Gestiona una bolsa de trabajo. (OP) Convenios a alianzas. (OP) Número de trabajadores beneficiados.
<b>C4.E1.i6</b>	Se promueve el desarrollo periódico de programas y/o campañas sobre la hospitalidad y el buen trato al turista entre pobladores locales.	(OP) Material informativo. (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Información relevante en página web. (OP) Boletín informativo virtual.

<b>Estándar C4.E2</b>	<b>La organización, comité o grupo de actores, públicos y privados, sensibiliza a la población local sobre los riesgos de explotación comercial, sexual u otro tipo que pueda generar la actividad turística en la localidad.</b>	<b>Evidencias o medios de verificación</b>
<b>C4.E2.i1</b>	Promueve la organización de programas y/o campañas de prevención de riesgos de explotación comercial, sexual u otro tipo que pueda generar la actividad turística en la localidad, entre estudiantes de turismo y carreras afines.	(OP) Plan de Trabajo, Plan Operativo, Plan de Acción en el que se define responsables, presupuestos, acciones y plazos específicos. (OP) Otra evidencia de acciones concretas con respecto al tema.



PERÚ

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

Viceministerio de Turismo

Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico

C4.E2.i2	Promueve la implementación de canales de comunicación para alertar sobre actos o sospechas de explotación comercial, sexual u otro tipo que puede generar la actividad turística, entre la sociedad civil.	(OP) Material informativo. (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros).
----------	--	--

Estándar C4.E3	La organización, comité o grupo de actores, públicos y privados cuenta con una estrategia para promover la educación en turismo y afines.	Evidencias o medios de verificación
C4.E3.i1	Se cuenta con información actualizada sobre la oferta de formación en turismo en el destino y/o en la región y se difunde entre la sociedad civil.	(OP) Bases de datos. (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Boletín informativo.
C4.E3.i2	Se organizan reuniones periódicamente con directores y gestores de escuelas, institutos y/o universidades que brinden formación en turismo y afines, para compartir información relevante sobre el desarrollo de la actividad turística en el destino y en la región.	(OP) Actas de asistencia a reuniones. (OP) Actas de acuerdos.
C4.E3.i3	Se promueve reuniones entre directores o gestores de escuelas, institutos y/o universidades con prestadores de servicios turísticos y gestores de sitios, para identificar el perfil de profesionales que requiere el mercado local.	(OP) Actas de asistencia a reuniones. (OP) Actas de acuerdos.

Estándar C4.E4	La organización, comité o grupo de actores, públicos y privados sensibiliza a la población local sobre la protección del patrimonio natural y cultural del destino.	Evidencias o medios de verificación
C4.E4.i1	Se promueve y organiza acciones para sensibilizar e involucrar a los pobladores locales en la protección y conservación del patrimonio natural y cultural del destino.	(OP) Material informativo. (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros).
C4.E4.i2	Se promueve que los organismos competentes identifiquen los riesgos e impactos ambientales en el destino y que se implementen estrategias para mitigar los impactos.	(OP) Material informativo. (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros).



PERÚ

Ministerio  
de Comercio Exterior  
y Turismo

Viceministerio  
de Turismo

Dirección General de Políticas  
de Desarrollo Turístico

<b>C4.E4.i3</b>	Se promueve que los organismos competentes identifiquen los riesgos e impactos ambientales en el destino y que se brinde esta información a los pobladores locales.	(OP) Material informativo. (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros).
<b>C4.E4.i4</b>	Se promueve la organización de visitas de pobladores locales a recursos y atractivos turísticos en el destino.	(OP) Evidencia de visitas realizadas por pobladores locales a sitios específicos.

**PERÚ**Ministerio  
de Comercio Exterior  
y TurismoViceministerio  
de TurismoDirección General de Políticas  
de Desarrollo Turístico**Criterio 5****GESTIÓN DE LOS VISITANTES**

Estándar C5.E1	La organización, comité o grupo de actores, públicos y privados, cuenta con un sistema de monitoreo del perfil y nivel de satisfacción del visitante, el mismo que es difundido periódicamente.	Evidencias o medios de verificación
C5.E1.I1	Se promueve y gestiona el desarrollo de estudios de mercado para identificar el perfil del turista nacional y extranjero que visita el destino. Estos estudios se realizan de manera periódica.	(OP) Estudios de mercado relevantes al tema. (OP) Otros estudios relevantes al tema.
C5.E1.I2	Se promueve y apoya la difusión periódica de los estudios de mercado para identificar el perfil del turista nacional y extranjero que visita el destino.	(OP) Material informativo. (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros). (OP) Información relevante en página web. (OP) Boletín informativo.
C5.E1.I3	Se promueve y gestiona el desarrollo de estudios de mercado para identificar el nivel de satisfacción de los visitantes nacionales y extranjeros que recibe el destino. Estos estudios se realizan de manera periódica.	(OP) Estudios de mercado relevantes al tema. (OP) Otros estudios relevantes al tema. (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros).
C5.E1.I4	Se identifican necesidades de información turística y brindan servicios de información según esas necesidades.	(OP) Estudios de mercado relevantes al tema. (OP) Otros estudios relevantes al tema.
Estándar C5.E2	La organización, comité o grupo de actores, públicos y privados, promueve la prevención a los visitantes sobre los riesgos de explotación comercial, sexual u otro tipo que puede generar la actividad turística en la localidad.	Evidencias o medios de verificación
C5.E2.I1	Se promueve la organización de programas y/o campañas de prevención de riesgos de explotación comercial, sexual u otro tipo que pueda generar la actividad turística en la localidad, entre visitantes del destino.	(OP) Plan de Trabajo, Plan Operativo, Plan de Acción en el que se define responsables, presupuestos, acciones y plazos específicos. (OP) Otra evidencia de acciones concretas con respecto al tema.
C5.E2.I2	Se promueve la implementación de canales de comunicación a disposición de los visitantes para alertar sobre actos o sospechas de explotación comercial, sexual u otro tipo que puede generar la actividad turística.	(OP) Material informativo. (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros).



PERÚ

Ministerio  
de Comercio Exterior  
y Turismo

Viceministerio  
de Turismo

Dirección General de Políticas  
de Desarrollo Turístico

Estándar C5.E3	La organización, comité o grupo de actores, públicos y privados, promueve y organiza acciones para sensibilizar a los visitantes sobre los impactos contra el patrimonio cultural y natural que pueden generar en el destino y se plantean medidas de prevención.	Evidencias o medios de verificación
C5.E3.I1	Se promueve y organiza acciones para sensibilizar e involucrar a los visitantes en la protección y conservación del patrimonio natural y cultural del destino.	(OP) Material informativo. (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros).
C5.E3.I2	Se promueve estrategias y acciones para incentivar el buen comportamiento de los visitantes en recursos y atractivos turísticos.	(OP) Material informativo. (OP) Evidencia de talleres o charlas realizadas sobre el tema (actas de asistencia, brochures, otros).
C5.E3.I3	Se brinda soporte a aquellas instituciones responsables de aplicar normas que rigen la exhibición y/o comercialización de bienes naturales y/o culturales en el destino.	(OP) Convenios de cooperación. (OP) Actas de acuerdos. (OP) Actas de asistencia a reuniones vinculadas al tema.
C5.E3.I4	Se promueve estrategias y acciones para brindar información a los visitantes sobre las normas que rigen la exhibición y/o comercialización de bienes naturales y/o culturales en el destino.	(OP) Material informativo. (OP) Información relevante en página web. (OP) Boletín informativo.