

## **RESOLUCION MINISTERIAL N° 080-2011-MINCETUR/DM**

Lima, 17 de marzo de 2011

Visto, el Memorandum N° 174-2011-MINCETUR/VMT e Informe N° 017-2011-MINCETUR-VMT-DNDT-AL-RPPV del Viceministerio de Turismo.

### **CONSIDERANDO:**

Que, mediante la Ley N° 29408, Ley General de Turismo, se establece que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, los gobiernos regionales y locales en materia de calidad turística impulsan las buenas prácticas, así como la estandarización y normalización en la prestación de servicios;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 073-2011-MINCETUR/DM, publicado en el Diario Oficial "El Peruano", con fecha 17 de marzo de 2011, se aprobó el Plan Nacional de Calidad Turística - CALTUR;

Que, 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;

Que, uno de los instrumentos iniciales del CALTUR es el Sello de Calidad Turística CALTUR, que 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;

Que, a efectos de utilizar dicho instrumento por los operadores turísticos se hace necesario aprobar un reglamento que establezca el procedimiento y los requisitos para el uso del Sello de Calidad Turística CALTUR;

Que, en atención al Principio de Transparencia que rige la actuación de la Administración Pública y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14° del Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de Proyectos Normativos y difusión de Normas Legales de Carácter General, es conveniente prepublicar el Proyecto de Reglamento del Procedimiento y Requisitos para el uso de Sello de Calidad Turística CALTUR;

De conformidad con la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del MINCETUR, la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y el Decreto

Supremo N° 001-2009-JUS, Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de Proyectos Normativos y difusión de Normas Legales de Carácter General;

De acuerdo con los documentos del Visto;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Disponer la prepublicación en el Portal Institucional del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo ([www.mincetur.gob.pe](http://www.mincetur.gob.pe)) del Proyecto de Reglamento del procedimiento y requisitos para el uso del Sello de Calidad Turística CALTUR, durante el plazo de treinta (30) días, para conocimiento y sugerencias por parte de las entidades públicas y privadas, organizaciones de la sociedad civil, así como de las personas naturales interesadas.

**ARTÍCULO 2°.-** El Viceministerio de Turismo queda encargado de recibir, procesar, evaluar e incluir, de ser el caso, las diversas propuestas y opiniones que se reciban acerca del Proyecto de Reglamento del procedimiento y requisitos para el uso del Sello de Calidad Turística CALTUR al que se refiere el artículo anterior, para posteriormente elaborar el texto definitivo del citado documento. Las propuestas y opiniones serán remitidas al siguiente correo electrónico: [reglamentocaltur@mincetur.gob.pe](mailto:reglamentocaltur@mincetur.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

# **PROYECTO DE DECRETO SUPREMO**

## **DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO Y REQUISITOS PARA EL USO DEL SELLO DE CALIDAD TURÍSTICA CALTUR**

### **DECRETO SUPREMO N° -2011-MINCETUR**

#### **EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA**

#### **CONSIDERANDO:**

Que, conforme a lo previsto en la Ley N° 27790 - Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, el MINCETUR establece el marco normativo para el desarrollo de las actividades de comercio exterior coordinando con los sectores e instituciones que corresponda, así como para el desarrollo de las actividades turística y artesanal a nivel nacional, supervisando el cumplimiento de la normatividad emitida, estableciendo las sanciones e imponiéndolas, de ser el caso, en el ámbito de su competencia;

Que, por Ley N° 28868, se faculta al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo a tipificar infracciones por vía reglamentaria en materia de prestación de servicios turísticos y calificación de establecimientos de hospedaje y establece las sanciones aplicables;

Que, la Ley N° 29408 - Ley General de Turismo, establece que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, los gobiernos regionales y locales en materia de calidad turística impulsan las buenas prácticas, así como la estandarización y normalización en la prestación de servicios;

Que, con Resolución Ministerial N° 073-2011-MINCETUR, de fecha 14 de marzo de 2011, se aprobó el Plan Nacional de Calidad Turística – CALTUR;

Que, 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;

Que, uno de los instrumentos iniciales del CALTUR es el Sello de Calidad Turística CALTUR, que 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;

Que, de conformidad con el numeral 8) del artículo 118° de la Constitución Política del Perú, la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, la

Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del MINCETUR, la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de Proyectos Normativos y difusión de Normas Legales de Carácter General;

**DECRETA:**

**Artículo 1°.- De la aprobación**

Apruébase el Reglamento de aprobación del procedimiento y requisitos para el uso del sello de calidad turística CALTUR, que consta de quince (15) artículos, dos (02) disposiciones Finales Complementarias y un Formato N° 1, los cuales forman parte integrante del presente Decreto Supremo.

**Artículo 2°.- De la vigencia**

El reglamento que se aprueba mediante el artículo precedente, entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

**Artículo 3°.- Del refrendo**

El presente Decreto Supremo será refrendado por el Ministro de Comercio Exterior y Turismo.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima a los ..... días del mes de ..... del años dos mil once.

ALAN GARCÍA PÉREZ  
Presidente Constitucional de la República

EDUARDO FERREYROS KUPPERS  
Ministro de Comercio Exterior y Turismo

# REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO Y REQUISITOS PARA EL USO DEL SELLO DE CALIDAD TURÍSTICA CALTUR

## CAPÍTULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

#### **Artículo 1°.- Objeto**

El objeto del presente Reglamento es aprobar el procedimiento y los requisitos para el Uso del Sello de Calidad Turística CALTUR.

#### **Artículo 2°.- Ámbito de aplicación**

Están sujetos a las normas del presente Reglamento los prestadores de servicios turísticos a nivel nacional.

#### **Artículo 3°.- Definiciones**

Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

a) **Organismo de Certificación de Productos Acreditado:** entidad acreditada por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, para prestar servicios de certificación de servicios turísticos con valor oficial.

b) **Norma Técnica Peruana (NTP) del Sector Turismo:** documento aprobado por la Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales no Arancelarias del INDECOPI.

c) **Certificado de Conformidad:** Documento otorgado por un Organismo de Certificación de Productos Acreditado que da cuenta del cumplimiento de una Norma Técnica Peruana (NTP) del Sector Turismo. Su vigencia es de tres (03) años.

d) **Sello de calidad turística CALTUR:** marca otorgada por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, a los prestadores de servicios turísticos que cuenten con un Certificado de Conformidad expedido por un Organismo de Certificación de Productos Acreditado, dando cuenta del cumplimiento de los requisitos establecidos en una Norma Técnica Peruana del Sector Turismo.

e) **Empresa autorizada:** prestador de servicios turísticos a la que el MINCETUR le ha concedido autorización para el uso del Sello de Calidad Turística CALTUR.

## CAPÍTULO II

### DE LA AUTORIZACIÓN, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO

#### **Artículo 4°.- Autorización de Uso del Sello de Calidad Turística CALTUR**

Podrán solicitar el uso del Sello de Calidad Turística CALTUR los prestadores de servicios turísticos que cuenten con la Certificación de Conformidad expedida por un Organismo de Certificación de Productos Acreditado.

Cada prestador de servicios turísticos que haya obtenido la autorización para uso del Sello recibirá de parte de la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico:

a) Certificado de autorización para el uso del Sello de Calidad Turística CALTUR.

b) Calcomanía del Sello, el cual podrá exponer en un lugar público de su establecimiento.

c) Sello en formato digital, con las características de color, tamaño, y tipo de letra que podrá usar en sus documentos administrativos, publicidad y promoción.

#### **Artículo 5°.- Requisitos y procedimientos para la atención de solicitudes**

Los prestadores de servicios turísticos interesados en contar con la autorización de uso del Sello de Calidad Turística CALTUR, presentarán a la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico del Viceministerio de Turismo, una solicitud de acuerdo al Formato N° 1, adjuntando una copia del Certificado de Conformidad vigente emitido por un Organismo de Certificación de Productos Acreditado que de cuenta del cumplimiento de una Norma Técnica Peruana (NTP) del Sector Turismo.

Para el otorgamiento del Certificado de Conformidad, el Organismo de Certificación de Productos Acreditado, deberá operar un esquema de certificación basado en el Sistema 6, de la "Guía Peruana GP-ISO/IEC 67 Evaluación de la Conformidad. Fundamentos de la certificación de productos".

Para lograr el aseguramiento necesario dentro del esquema de certificación, los criterios del esquema deben incorporar requisitos del sistema de gestión de la calidad a verificar, como los establecidos en la norma NTP-ISO 9001 o en una norma similar de sistemas de gestión de calidad.

La Dirección Nacional de Desarrollo evaluará la solicitud presentada en un plazo no mayor de quince (15) días, procediendo de ser el caso a autorizar el uso del Sello de Calidad Turística CALTUR.

En caso de concluir que no es procedente otorgar el uso del Sello de Calidad Turística CALTUR, lo comunicará al solicitante mediante la expedición y notificación de la Resolución Directoral respectiva.

#### **Artículo 6°.- Vigencia de la autorización de Uso del Sello de Calidad Turística CALTUR**

La empresa autorizada podrá usar el Sello de Calidad Turística CALTUR por tres (03) años, renovable, siendo necesario que se encuentre vigente el Certificado de Conformidad.

### **CAPÍTULO III**

#### **DEL DIRECTORIO Y CARACTERÍSTICAS DEL SELLO DE CALIDAD**

#### **Artículo 7°.- Directorio de autorizaciones de Uso del Sello de Calidad Turística CALTUR**

El MINCETUR llevará un Directorio con información de las empresas autorizadas a usar el Sello de Calidad CALTUR, el que será mostrado en su portal web.

## **Artículo 8°.- Características del Sello de Calidad Turística CALTUR**

El Sello de Calidad Turística CALTUR tendrá las características siguientes:



### **La Denominación**

La denominación “CALTUR PERU” se expresa en la tipografía: Calibri # 70pt. Color Blanco, en fondo anaranjado (C: 1 M: 47 Y: 87 K:0).

La denominación “Q” se expresa en la tipografía: Book Antiqua # 168pt. Color Negro, en fondo anaranjado (C: 1 M: 47 Y: 87 K: 0).

La denominación “Servicio certificado con la NTP...” se expresa en la tipografía: Calibri (cuerpo) # 17pt. Color Blanco, en fondo negro.

La denominación “Ministerio de Comercio Exterior y Turismo” se expresa en la tipografía: Calibri (cuerpo) # 17pt. Color Blanco, en fondo negro.

### **Colores principales**

Anaranjado  
Blanco  
Negro

### **Tamaño**

Ancho: 9.5 cm.  
Largo: 20.5 cm.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LAS OBLIGACIONES, INFRACCIONES Y SANCIONES**

**Artículo 9°.- Obligaciones del prestador de servicios turísticos autorizado a usar el Sello de Calidad Turística CALTUR**

Para efecto del presente Reglamento, el prestador de servicios turísticos autorizado en usar el Sello de Calidad Turística CALTUR, tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Reproducir el Sello en los colores y tipos de letra proporcionados por el MINCETUR.
- b) Hacer uso del Sello, asociándolo a la empresa autorizada y al servicio de que es objeto.
- c) Cuando el Sello se use en impresos, folletos publicitarios, catálogos, cartas, faxes u otros similares, los mismos deberán estar asociados al servicio certificado.
- d) No usarlo asociándolo en forma directa a servicios o productos que no formen parte del Certificado de Conformidad, induciendo a creer que los mismos han sido certificados.
- e) No usar la el Sello induciendo a error en cuanto al alcance del servicio certificado.
- f) Informar al MINCETUR las modificaciones o ceses (definitivos o temporales) del establecimiento que presta el servicio, las modificaciones jurídicas de la empresa, cambios en la razón u objeto social.
- g) Informar al MINCETUR la pérdida de vigencia del Certificado de Conformidad, así como su renovación.

#### **Artículo 10°.- Clasificación de las infracciones**

Las infracciones a las disposiciones del presente Reglamento, conforme a la Ley N° 28868, Ley que faculta al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo a tipificar infracciones por vía reglamentaria en materia de prestación de servicios turísticos y calificación de establecimientos de hospedaje y establece las sanciones aplicables, son:

- a) Graves: Multa.
- b) Muy Graves: Cancelación del derecho de uso del Sello de Calidad Turística CALTUR.

#### **Artículo 11°.- Infracciones graves**

Son graves, las infracciones a las siguientes disposiciones del presente Reglamento:

- Numeral 15.1 del artículo 15°.
- Numeral 15.2 del artículo 15°.

#### **Artículo 12°.- Infracciones muy graves**

Son muy graves, las infracciones a las siguientes disposiciones del presente Reglamento:

- Numeral 15.3 del artículo 15°.
- Numeral 15.4 del artículo 15°.
- Numeral 15.5 del artículo 15°.

#### **Artículo 13°.- Sanciones**

- Las infracciones graves serán sancionadas con multa no menor de 0.5 UIT ni mayor a 10 UIT.
- Las infracciones muy graves serán sancionadas con la cancelación de hasta cinco (5) años del Uso del Sello de Calidad otorgado por la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico.

**Artículo 14°.- De las disposiciones para la aplicación de infracciones y sanciones**

En la aplicación de las sanciones por la comisión de las infracciones mencionadas en los artículos precedentes, son aplicables las disposiciones establecidas en los artículos 4° a 11° del Reglamento de la Ley N° 28868, Ley que faculta al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo a tipificar infracciones por vía reglamentaria en materia de prestación de servicios turísticos y la calificación de establecimientos de hospedaje y establece las sanciones aplicables, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2007-MINCETUR.

**Artículo 15°.- Clasificación de las infracciones y tipos de sanciones administrativas**

Las infracciones por la comisión de las conductas infractoras a las disposiciones del presente Reglamento, serán sancionados, conforme a la Ley N° 28868, de la forma siguiente:

Inciso	Conducta infractora	Sanción	
		Multa	Cancelación del derecho de uso del Sello de Calidad Turística CALTUR
15.1	Uso del Sello por prestadores de servicios turísticos u otras personas naturales o jurídicas, sin contar con autorización	X	
15.2	Uso del Sello por el prestador de servicios turísticos fuera de la fecha de vigencia	X	
15.3	Uso abusivo o fraudulento del Sello		X
15.4	Uso ambiguo del Sello de forma que den lugar a engaño a los consumidores del servicio		X
15.5	Incumplir con las obligaciones señaladas en los numerales f) y g) del artículo 9° del presente Reglamento.		X

La Dirección Nacional de Desarrollo Turístico, es competente para aplicar las sanciones establecidas en el presente Reglamento.

Asimismo, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR, se reserva la ejecución de acciones legales civiles y penales que corresponda.

**DISPOSICIONES FINALES COMPLEMENTARIAS**

**PRIMERA.- Norma Supletoria**

En todo lo no previsto en el presente Reglamento, resulta aplicable la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

**SEGUNDA.- Fiscalización Posterior**

La Dirección Nacional de Desarrollo Turístico del Viceministerio de Turismo, podrá desarrollar y ejecutar fiscalizaciones posteriores del adecuado y correcto cumplimiento del Uso del Sello de Calidad, autorizado por el MINCETUR.

Asimismo, la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico del Viceministerio de Turismo, podrá fiscalizar y supervisar el adecuado cumplimiento del presente Reglamento.

**FORMATO N° 1**

**MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO  
VICEMINISTERIO DE TURISMO  
DIRECCION NACIONAL DE DESARROLLO TURISTICO**

**SOLICITUD DE AUTORIZACION DEL SELLO DE CALIDAD TURISTICA CALTUR**

Señor (a) (ita)  
Director Nacional de Desarrollo Turístico  
Presente.-

Yo, ....., identificado (a) con DNI  
N°....., con domicilio procesal sito en .....  
....., ante usted me presento y digo:

Que, de acuerdo a lo establecido en la norma que aprueba el procedimiento para uso del Sello de Calidad Turística CALTUR, solicito a usted se me expida autorización para uso del mismo, para lo cual declaro lo siguiente:

RAZON SOCIAL:		RUC:
DIRECCION DE LA RAZÓN SOCIAL:		
DIRECCION DEL ESTABLECIMIENTO:		
DEPARTAMENTO:	PROVINCIA:	DISTRITO:
TELEFONO:	FAX:	E-mail:
PORTAL WEB:		

Para el trámite de la presente solicitud, adjunto copia del Certificado de Conformidad expedido por el Organismo de Certificación de Productos Acreditado:

.....

Preciso ante usted, que la presente solicitud tiene carácter de Declaración Jurada.

Lugar y fecha, .....

---

Nombres, Apellidos y  
Firma del representante legal