



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

**TRANSFERENCIA DE FUNCIONES EN MATERIA DE TURISMO
A LOS GOBIERNOS REGIONALES Y LUCHA CONTRA LA
INFORMALIDAD DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS
TURÍSTICOS EN EL MINISTERIO DE COMERIO EXTERIOR
Y TURISMO**

PRESENTADA POR
VICTOR ORLANDO CAMARENA SALVADOR

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

LIMA – PERÚ

2018



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
TURISMO Y PSICOLOGÍA**

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERIA

SECCION DE GRADOS Y TITULOS

**TRANSFERENCIA DE FUNCIONES EN MATERIA DE TURISMO
A LOS GOBIERNOS REGIONALES Y LUCHA CONTRA LA
INFORMALIDAD DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS
TURÍSTICOS EN EL MINISTERIO DE COMERIO EXTERIOR
Y TURISMO**

Monografía:

**Para obtener el título de Licenciado en Turismo y Hotelería
por Experiencia Profesional**

Presentado por:

VICTOR ORLANDO CAMARENA SALVADOR

LIMA – PERU

2018

INDICE GENERAL

I.	INTRODUCCION	Pág. 4
II.	DESCRIPCION DE LA INSTITUCION "A"	6
	a. Nombre de la Institución	6
	b. Organigrama	7
	c. Infraestructura	8
	d. Producto:	10
	i. Características	10
	ii. Evolución	10
	e. Mercado	12
	i. Producto objetivo	12
	ii. Estrategias de competencia	13
	iii. Cuota de mercado	14
	iv. Competencia	15
	f. Desarrollo e actividades (Informe Analítico) (institución A)	15
	i. Descripción del puesto	20
	ii. Ubicación en el Organigrama: Jerarquía y número de subordinados	21
	iii. Clientes internos	21
	iv. Aportes o mejoras realizadas	21
	v. Utilización de técnica de la especialidad en situaciones críticas	26
	g. Conclusiones	27
	h. Recomendaciones	30
III.	DESCRIPCION DE LA INSTITUCION "B"	32
	a. Nombre de la Institución	32
	b. Organigrama	
	c. Infraestructura	
	d. Producto:	
	i. Características	
	ii. Evolución	
	e. Mercado	
	i. Producto objetivo	
	ii. Estrategias de competencia	
	iii. Cuota de mercado	
	iv. Competencia	
	f. Desarrollo e actividades (Informe Analítico) (institución A)	33
	i. Descripción del puesto	38
	ii. Ubicación en el Organigrama: Jerarquía y número de subordinados	39

iii.	Clientes internos	40
iv.	Aportes o mejoras realizadas	40
v.	Utilización de técnica de la especialidad en situaciones Críticas	41
g.	Conclusiones	48
h.	Recomendaciones	49
IV.	REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	49
V.	ANEXOS: Institución A Institución B	

INTRODUCCION

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, ha tenido a lo largo de su existencia diversas denominaciones, MIC, MITI, MICTI, MICITI, MITINCI y actualmente MINCETUR, esto debido a las coyunturas de cada gobierno de turno en la cual el Sector Comercio que formaba parte del Ministerio pasaba a formar parte del Ministerio de Economía y Finanzas. Respecto a Turismo, desde que se crea el MIC (Ministerio de Industria y Comercio), nace la DGTUR, (Dirección General de Turismo), siendo la actividad turística parte importante de las funciones que asume el presente ministerio, que con el tiempo y evolución ha ido tomando diferentes denominaciones como DGTUR, SECTUR y Viceministerio de Turismo, denominación que ostenta a la actualidad.

En el presente informe presento de manera resumida parte de mi experiencia laboral, basada en mi desempeño profesional en el MINCETUR; donde laboro desde 1987 hasta el presente, entidad estatal que me ha permitido participar en diferentes funciones asignadas, ya sea representando al Estado, como en la conformación de grupos técnicos de trabajo, cuya responsabilidad y tareas han sido trascendentales para el país y para la actividad turística.

Se han tomado como modelo, dos casos, entre ellos, la Transferencia de Funciones y Competencias a los Gobiernos Regionales, tarea que realicé desde el año 2004 hasta el año 2010 no obstante el proceso aún continúa con el aporte profesional y apoyo a nivel de consultas y asesoría.

Asimismo, en el reporte se hace referencia a una de las labores que ha sido y es una preocupación permanente del Estado, la Lucha contra la Informalidad, en este caso de los prestadores de servicios turísticos, como Director de Normatividad y

Supervisión durante el periodo del año 2013 al 2015, se precisa las estrategias utilizadas y la lucha contra la Informalidad en cada región la cual estaba conformada por diversos sectores públicos y privados, incluyendo a otras dependencias estatales como, SUNAT, Municipalidad, SERNANP, etc.

De este modo se reseñan las actividades desarrolladas en dos casos, como parte de mis funciones, resaltando que la labor en el Sector Público requiere de un amplio conocimiento teórico y práctico de la actividad turística, las conclusiones y recomendaciones de cada caso han sido expuestas a nivel de Comisiones Multisectoriales de Transferencia de Funciones y Competencias del MINCETUR así como de la Secretaría de Descentralización de la PCM, debiendo señalar que la descentralización en nuestro país es un proceso que aún no ha concluido y que requiere que los gobiernos de turno impulsen y apoyen su implementación a través de políticas de desarrollo, presupuestos y logísticas que se trasladen a las regiones y no se queden en las Sedes Centrales de los Ministerios.

Ambas experiencias han sido realmente enriquecedoras, teniendo la oportunidad de plantear alternativas de solución a situaciones presentadas para lograr una mejora en el desempeño y logro de objetivos planteados por el Estado.

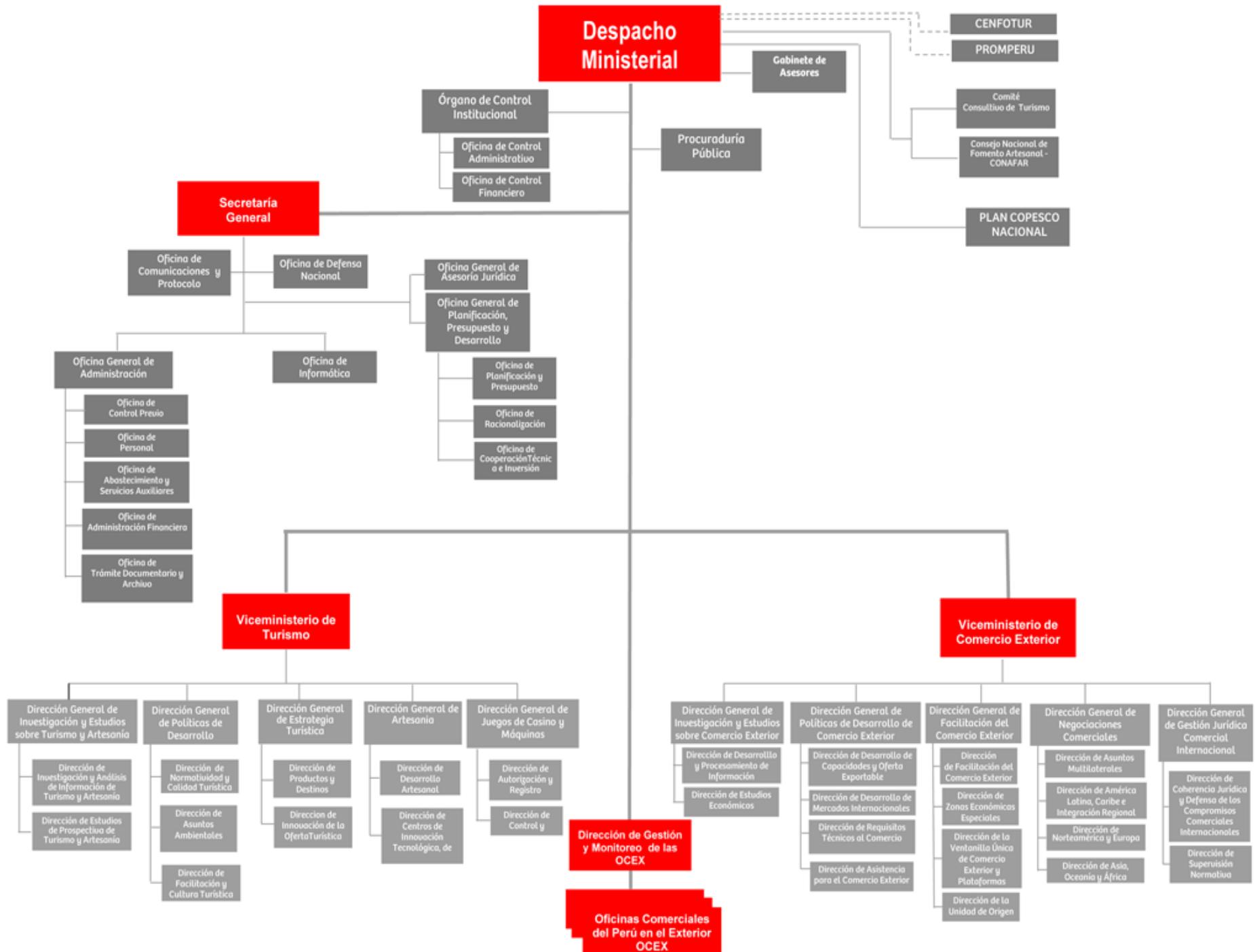
Se culmina el presente informe, con las Conclusiones y Recomendaciones a fin de proponer mejoras en la labor encomendada.

I. DESCRIPCION DE LA INSTITUCION “A”

a. Nombre de la Institución

MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

b. Organigrama



c. Infraestructura

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR, se encuentra ubicado en Calle Uno Oeste N° 050, Urbanización Córpac, distrito de San Isidro, departamento de Lima.

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo comparte con el Ministerio de la Producción - PRODUCE y PROMPERU una edificación de 18 pisos, dos sótanos, dos playas de estacionamientos y un comedor para los trabajadores, tiene actualmente la siguiente distribución:

- Primer Sótano:
MINCETUR: Oficina de Informática, Dirección General de Investigación y Estudios sobre Turismo y Artesanía, Oficina de Trámite Documentario y Archivo, Central Telefónica, Almacenes, Auditorio.
PRODUCE: Oficina de Atención al Ciudadano, Almacén y Tópico de PRODUCE.
SSHH Generales y SSHH para Discapacitados
- Segundo Sótano:
MINCETUR: Archivos, Oficina de Mantenimiento y Limpieza.
PRODUCE: Almacén Central, Archivo.
- Primer Piso:
MINCETUR: 2 playas de estacionamiento Norte y Sur, Capilla, Hall, Banco de la Nación, 6 ascensores, Dirección General de Planificación, Presupuesto y Desarrollo, Ventanilla Única de Comercio, OCEX, Sala de Reuniones 1 y 2 , Oficina del Banco de la Nación.

Del Segundo al Séptimo Piso, corresponde al Ministerio de la Producción - PRODUCE.

- Segundo Piso:
Oficina General de Administración – OGA, Oficina General de Recursos Humanos.
- Tercer Piso:
Órganos de Control Institucional, Dirección General de Pesca Artesanal, Dirección General de Acuicultura.
- Cuarto Piso: Dirección General de Políticas y Análisis Regulatorio en Pesca y Acuicultura, Oficina General de Asesoría Jurídica, Programa Nacional de Innovación en Pesca y Acuicultura.
- Quinto Piso: Dirección General de Políticas y Análisis Regulatorio, Dirección General de Desarrollo Empresarial, Oficina de Articulación Intergubernamental y Prevención de Conflictos Sociales.
- Sexto Piso: Secretaría General, Oficina General de Planificación, Presupuesto y Modernización, Oficina de Comunicación e Imagen Institucional.

- Sétimo Piso: Despacho Ministerial de PRODUCE.

Del Octavo al Décimo Octavo Piso, corresponde al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR

- Octavo Piso: Dirección General de Negociaciones Comerciales Internacionales, Dirección de Asuntos Bilaterales, Dirección de América Latina, Caribe e Integración Regional, Dirección de Norte América y Europa, Dirección de Asia, Oceanía y África.
- Noveno Piso: Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas.
- Décimo Piso: Dirección General de Administración, Oficina de Control Previo, Oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares, Oficina de Personal y Oficina de Administración Financiera.
- Undécimo Piso: Ministerio de la Producción - PRODUCE.
- Duodécimo Piso: Viceministerio de Comercio Exterior, Dirección General de Políticas de Desarrollo de Comercio Exterior, Dirección de Desarrollo de Capacidades y Oferta Exportable, Dirección de Desarrollo de Mercados Internacionales, Dirección de Requisitos Técnicos de Comercio Exterior, Dirección de Asistencia Técnica para el Comercio Exterior.
- Decimotercero Piso: Oficinas de PROMPERU.
- Decimocuarto Piso: Oficinas de PROMPERU.
- Decimoquinto Piso: Despacho del Viceministro de Turismo, Asesores del Despacho Viceministerial, Asesoría Legal del Viceministerio de Turismo, Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico, Dirección General de Artesanía, Red de Protección al Turista, Ventanilla Única de Turismo.
- Decimosexto Piso: Dirección General de Estrategia Turística, Dirección de Normatividad y Calidad Turística, Dirección de Facilitación y Cultura Turística, Dirección General de Facilitación de Comercio Exterior, Dirección de Zonas Económicas Especiales, Dirección de la Unidad de Origen.
- Decimoséptimo Piso: Despacho Ministerial de Comercio Exterior y Turismo, Gabinete de Asesores, Asesoría Jurídica y Secretaría General.
- Decimoctavo Piso: Archivo

d. Producto

i. Características

Las características del producto del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo se enmarcan en la Visión y Misión.

VISIÓN

Perú, País exportador de bienes y servicios con valor agregado, con oferta competitiva, diversificada y consolidada en los mercados internacionales; reconocido internacionalmente como destino turístico sostenible, donde el comercio exterior y el turismo contribuyen a la creación de empleos y a la inclusión social mejorando los niveles de vida de la población.

MISIÓN

Somos el Órgano Rector del Sector Comercio Exterior y Turismo que define, dirige, ejecuta, coordina y supervisa la política del Sector. Tenemos la responsabilidad en materia de las negociaciones comerciales internacionales, así como de la promoción, orientación y regulación del comercio exterior, el turismo y la artesanía, para lograr el desarrollo sostenible del Sector”.

ii. Evolución

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

En el año 1968, se reorganiza la estructura del aparato estatal creando nuevas denominaciones ministeriales, entre ellas y por Decreto Ley N° 17271, se designa al Ministerio de Industria y Comercio - MIC, la conducción oficial del turismo, mediante la creación de la Dirección General de Turismo (DGTUR).

Al respecto, el Ministerio ha tenido diferentes denominaciones, siendo las siguientes:

- Ministerio de Industria y Comercio - MIC (1968-1980) Decreto Ley N° 17271, del 03.12.1968
- Ministerio de Industria, Comercio, Turismo e Integración – MICTI (1980 -1992)
- Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales – MITINCI (1992-2002)
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2002 – a la fecha), Ley N° 27779 del 11.07.2002

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR fue creado mediante Ley N° 27779 publicada el 11 de julio de 2002 en el Diario El Peruano, como un Organismo conformante del Poder Ejecutivo, rector de los Sectores Comercio Exterior y Turismo y constituye un pliego presupuestal con autonomía administrativa y económica de acuerdo a Ley. La citada Ley, a la fecha se encuentra derogada por efecto de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo -LOPE, publicada el 20 de diciembre de 2007; no obstante, esta misma Ley Orgánica reconoce al MINCETUR en la relación de Ministerios del Poder Ejecutivo establecida en la Primera Disposición Complementaria Final.

El 25 de julio de 2002, se publicó la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, y por Decreto Supremo N° 005-2002- MINCETUR, publicado el 29 de agosto de 2002, se aprueba su Reglamento de Organización y Funciones, cuya última modificación fue el 12 de junio de 2015 con Decreto Supremo N° 002-2015- MINCETUR.

Mediante la Ley N° 29890: “Ley que modifica los artículos 3° y 5° de la Ley 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, otorgándole competencia sobre las oficinas comerciales en el exterior, y el artículo 3° de la Ley 29357, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores”, publicada el 24 de junio de 2012, se establece que el MINCETUR es competente para dictar y administrar las políticas de las oficinas comerciales del Perú en el exterior y para designar a los consejeros y agregados económicos.

El Viceministerio de Turismo tiene la responsabilidad de formular y dirigir la política turística, así mismo normar, supervisar, coordinar y evaluar las actividades, materia de su competencia.

e. Mercado

i. Producto Objetivo

El producto objetivo del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo se encuentra establecido en el artículo 4, de la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, en la cual se señalan como objetivos:

En materia de Comercio Exterior:

1. Establecer la política de comercio exterior orientada a lograr un desarrollo creciente y sostenido del país.
2. Obtener las mejores condiciones de acceso y competencia para una adecuada inserción del país en los mercados internacionales.
3. Alcanzar el óptimo aprovechamiento de los acuerdos o convenios comerciales suscritos por el país, así como de los diferentes esquemas preferenciales.
4. Desarrollar las acciones que permitan la óptima participación del país en los diferentes foros de comercio internacional, esquemas de integración, cooperación económica y social y en las negociaciones comerciales internacionales.
5. Promover el desarrollo de las actividades en la Zonas Francas, de Tratamiento Especial Comercial y de Zonas Especiales de Desarrollo, a fin de incrementar las exportaciones.

En materia de Turismo:

1. Promover el desarrollo de la actividad turística como un medio para contribuir al crecimiento económico y al desarrollo social del país, propiciando las condiciones más favorables para el desarrollo de la iniciativa privada y la generación de empleo;
2. Contribuir al proceso de fortalecimiento de la identidad, el respeto a la diversidad cultural, y al proceso de integración nacional y regional, fomentando la conciencia turística.
3. Promover el uso racional y sostenible con fines turísticos del Patrimonio Cultural y Natural de la Nación, procurando la conservación de las formas de vida, costumbres e identidad cultural de las comunidades involucradas en el desarrollo de la actividad turística y la mejora de su calidad de vida; Contribuir al proceso de descentralización nacional, promoviendo la actividad turística a través de los gobiernos regionales y locales, la comunidad organizada y el sector privado.
4. Promover el desarrollo de la actividad artesanal, a través del incremento de la productividad y competitividad de sus agentes, fortaleciendo su identidad y su acceso al mercado nacional y de exportación.
5. Preservar a través de la producción artesanal los valores culturales, históricos y la identidad nacional.

Artículo 4º.- Son fines de los Sectores de Comercio Exterior y Turismo: a) Coadyuvar al desarrollo creciente y sostenido del país, a través de la adecuada inserción de la producción nacional de bienes y servicios en los mercados internacionales, mejorando sus condiciones de acceso y competencia; así como, mediante el incremento y diversificación de la oferta exportable. b) Promover el desarrollo sostenible de la actividad turística, contribuyendo a la generación de empleo y reducción de la pobreza. c) Revalorizar la actividad artesanal y promover su competitividad, a través de políticas e instrumentos orientados al logro del crecimiento sostenido de la producción y su posicionamiento comercial en el mercado nacional e internacional.

ii. Estrategias de Competencia

El Ministerio cuenta con estrategias diseñadas en el marco de la Misión, Visión y Objetivos del MINCETUR, para el Sector turismo se citan los siguientes:

Objetivo General 2

“Hacer del Turismo una actividad económica competitiva, socialmente inclusiva y ambientalmente responsable, a fin de que se convierta en herramienta de desarrollo sostenible para el país”.

Objetivo Específico 2.1

“Lograr la diversificación de la oferta turística y artesanal de calidad”.

Estrategias

2.1.1 “Fomentar y desarrollar la inversión en turismo”.

2.1.2 “Mejorar y desarrollar nuevos productos y destino turísticos”.

2.1.3 “Desarrollar formas de turismo que promuevan la inclusión social: turismo rural comunitario, ecoturismo”.

2.1.4 “Promover la competitividad artesanal y acceso a mercados internacionales”.

2.1.5 “Promover el uso sostenible del patrimonio natural y cultural que forma parte de la oferta turística”.

Objetivo Específico 2.2

“Fortalecer las capacidades institucionales y de recursos humanos vinculado al turismo y la artesanía”.

Estrategias

2.2.1 “Fortalecer la cultura y conciencia turística”.

2.2.2 “Desarrollar la normatividad y regulación de la actividad turística y artesanal”.

2.2.3 “Fomentar espacios de coordinación público-privado para la gestión del turismo”.

2.2.4 “Promover la descentralización, mejora y diversificación de la capacitación y formación en turismo y artesanía”.

Objetivo Específico 2.3

“Atender la necesidad que tiene el sector turismo peruano de promocionar el destino país y sus atractivos turísticos, tanto para el turismo interno como para el receptivo”.

Estrategias

- 2.3.1** “Promocionar el destino turístico peruano, consolidando la imagen turística del Perú como destino favorito de su público objetivo y uno de los más valorados a nivel mundial, a fin de contribuir al incremento descentralizado y sostenido de divisas”.
- 2.3.2** “Contribuir al incremento del número de turistas nacionales por vacaciones, recreación u ocio a fin de generar mayores ingresos por turismo en las regiones, logrando satisfacción en los viajeros”.
- 2.3.3** “Consolidar el posicionamiento de la marca turística Perú y desarrollar la Marca País”.

iii. Cuota de Mercado

Acorde a las funciones y competencias del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, su ámbito se circunscribe a todo el territorio nacional, considerando para ello las políticas, normativas, estrategias, planes y programas a fin que los gobiernos regionales y locales realicen sus intervenciones a nivel de recursos turísticos inventariados y potenciales, productos turísticos regionales y de alcance nacional, prestadores de servicios turísticos, aspectos ambientales y ejecución de proyectos.

Cabe señalar que en el marco de la Descentralización y de conformidad con la Ley de Gobiernos Regionales, los ministerios cumplen la función técnica normativa siendo los Gobiernos Regionales los ejecutores de las políticas, que se diseñan desde los ministerios.

En ese sentido la cuota de mercado se enmarca en las intervenciones de carácter nacional y que tiene relevancia en el desarrollo de productos, destinos y proyectos a nivel nacional.

iv. Competencia

De conformidad con el Artículo 2, de la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, el Ministerio, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo es competente para definir, dirigir, ejecutar, coordinar y supervisar la política de comercio exterior y de turismo. Tiene la responsabilidad en materia de la promoción de las exportaciones y de las negociaciones comerciales internacionales, en coordinación con los Ministerios de Relaciones Exteriores y de Economía y Finanzas y los demás sectores del Gobierno en ámbito de sus respectivas competencias.

Asimismo, está encargado de la regulación del Comercio Exterior, el titular del sector dirige las negociaciones comerciales internacionales del Estado y está facultado para suscribir convenios en el marco de su competencia. En materia de turismo promueve, orienta y regula la actividad turística, con el fin de impulsar su desarrollo sostenible, incluyendo la promoción, orientación y regulación de la artesanía.

f. Desarrollo de actividades (Informe Analítico) (institución A)

Proceso de Transferencia de Funciones en materia de Turismo a los Gobiernos Regionales – Ley N° 27867- Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales

En el marco del proceso de descentralización, entendido como una política permanente del Estado de carácter obligatorio, que se realiza en forma progresiva y ordenada, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR inició en el año 2004 la transferencia de funciones de su competencia -comercio exterior, turismo y artesanía- a los gobiernos regionales, establecidas en los artículos 55°, 63° y 64° de la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales. Posteriormente en el año 2006 mediante las Resoluciones Ministeriales N° 084 y 311-2006-MINCETUR/DM hizo de conocimiento de la ciudadanía la culminación de la transferencia de la totalidad funciones antes referidas, pues se había cumplido con suscribir las Actas de Entrega y Recepción de dichas funciones con todos los Gobiernos Regionales.

A partir de ese momento el MINCETUR ha asumido la labor de apoyar a los Gobiernos Regionales en el desempeño de las funciones transferidas, a través de capacitaciones y asistencias técnicas, dependiendo de la singularidad de cada materia así como de las necesidades y potencialidades de cada Región.

Cabe precisar que está pendiente la transferencia de las funciones a la Municipalidad Metropolitana de Lima -MML, como lo confirma el Decreto Supremo N° 103-2011-PCM, lo cual se viene trabajando desde el año 2012.

Las Funciones que en materia de turismo han sido transferidas a los Gobiernos Regionales están establecidas en el Artículo 63, Funciones Materia de Turismo, de la Ley N°27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, las cuales son las siguientes:

- a) *Formular, aprobar, ejecutar, evaluar, dirigir, controlar y administrar las políticas en materia de desarrollo de la actividad turística regional, en concordancia con la política general del gobierno y los planes sectoriales.*
- b) *Formular concertadamente, aprobar y ejecutar las estrategias y el programa de desarrollo turístico de la región.*
- c) *Aprobar directivas relacionadas con la actividad turística, así como criterios técnicos que aseguren el cumplimiento de objetivos y metas que se derivan de los lineamientos de la política nacional de turismo.*
- d) *Promover el desarrollo turístico mediante el aprovechamiento de las potencialidades regionales.*
- e) *Calificar a los prestadores de servicios turísticos de la región, de acuerdo con las normas legales correspondientes.*
- f) *Coordinar con los gobiernos locales las acciones en materia de turismo de alcance regional.*
- g) *Llevar y mantener actualizados los directorios de prestadores de servicios turísticos, calendarios de eventos y el inventario de recursos turísticos, en el ámbito regional, de acuerdo a la metodología establecida por el MINCETUR.*
- h) *Identificar posibilidades de inversión y zonas de interés turístico en la región, así como promover la participación de los inversionistas interesados en proyectos turísticos.*
- i) *Proponer y declarar zonas de desarrollo turístico prioritario de alcance regional.*
- j) *Disponer facilidades y medidas de seguridad a los turistas, así como ejecutar campañas regionales de protección al turista y difusión de conciencia turística, en coordinación con otros organismos públicos y privados.*
- k) *Verificar el cumplimiento de las normas de medio ambiente y preservación de recursos naturales de la región, relacionadas con la actividad turística.*
- l) *Declarar eventos de interés turístico regional.*
- m) *Supervisar la correcta aplicación de las normas legales relacionadas con la actividad turística y el cumplimiento de los estándares exigidos a los prestadores de servicios turísticos de la región, así como aplicar las correspondientes sanciones en caso de incumplimiento, de conformidad con la normatividad vigente.*
- n) *Suscribir contratos, convenios o acuerdos de cooperación interinstitucional con entidades públicas o privadas.*
- o) *Promover la formación y capacitación del personal que participa en la actividad turística.*
- p) *Fomentar la organización y formalización de las actividades turísticas de la región.*
- q) *Organizar y conducir las actividades de promoción turística de la región en coordinación con las organizaciones de la actividad turística y los gobiernos locales.*

r) *Desarrollar circuitos turísticos que puedan convertirse en ejes del desarrollo regional.*

Cabe señalar que en el año 2004 las funciones y competencias del Sector Turismo materia de transferencia a los Gobiernos Regionales se desarrollaban en la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico, la cual constaba de dos Direcciones de línea: la Dirección de Normatividad y Supervisión y la Dirección de Desarrollo del Producto Turístico.

- La Dirección de Normatividad y Supervisión – DNS, realizó la recopilación de los expedientes administrativos correspondientes a calificación de prestadores de servicios turísticos, concesión de fuentes de agua minero medicinales en cada Gobierno Regional, desde cuando éstas estaban adscritas a los Consejos Transitorios de Administración Regional. El detalle de los expedientes administrativos que serían transferidos se registraron en actas sustentatorias.
- La Dirección de Desarrollo del Producto Turístico - DDPT en lo que respecta a acervo documentario, consideró conveniente transferir a los Gobiernos Regionales, información sobre el inventario de recursos turísticos procesado con el fin de insertarla en el Inventario Nacional de Recursos Turísticos.
- Asimismo, la Dirección Nacional realizó la transferencia de expedientes administrativos correspondientes a procedimientos sancionadores a los prestadores de servicios turísticos, lo cual se detalló en las Actas Sustentatorias.

Situación de las Direcciones Regionales al inicio de la transferencia de funciones

Al momento de iniciar el proceso de transferencia de funciones a los Gobiernos Regionales se encontraron diversas situaciones en las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo, las cuales se resumen en:

Observaciones Generales de las DIRCETUR

1. Las cifras señaladas en la Matriz de Evaluación de cada DIRCETUR previa a la transferencia estaban sobredimensionado (presupuesto, proyectos, logística, personal).
2. Las actividades que realizaban, no reflejaban acciones ejecutadas en el POI.
3. Reformular indicadores para cuantificar la ejecución efectiva de las funciones.
4. Problemas de disponibilidad presupuestal, logística y personal.
5. Desinterés del Gobierno Regional, no atiende necesidades de las DIRCETUR.

6. Poca coordinación de DIRCETUR con OPI del MINCETUR, los cursos de capacitación no responden a las necesidades de los técnicos y especialistas de las DIRCETUR para el tema de proyectos de inversión.
7. No cuentan con personal especializado en temas ambientales, técnicos y especialistas, en formulación de proyectos y en otros casos no cuentan con asesor legal.
8. No tienen delegada la función de suscripción de convenios.
9. Realizan acciones que no están contempladas en el cuadro de indicadores y el POI.
10. No tienen claro las funciones que deben desarrollar en el tema ambiental.
11. La DIRCETUR no es Unidad Formuladora de Proyectos.
12. Poca coordinación de DIRCETUR con el MINCETUR, los cursos de capacitación no responden a las necesidades de los técnicos y especialistas de las DIRCETUR.
13. Existe demasiada rotación del personal, los técnicos y especialistas contratados no tienen continuidad.

Observaciones del MINCETUR

1. Las Direcciones Regionales no estaban preparadas para asumir las funciones transferidas, la falta de logística, presupuesto y personal eran notorias, no obstante la decisión política era proceder con la transferencia de funciones.
2. Excesiva y permanente rotación de personal, lo cual impide la continuidad de los trabajos que realizan las DIRCETUR, ello conllevaba a una permanente y repetida capacitación en los mismos temas, la cual se observa a la fecha desde el inicio del proceso de transferencia.
3. Falta de presupuesto, apoyo logístico y de recursos humanos, este problema fue solucionado por el Gobierno Regional solamente para el proceso de transferencia, sin embargo el problema aún subsiste.
4. Poco interés del Gobierno Regional en la Actividad Turística.
5. Las DIRCETUR para la aplicación de algunos indicadores no cuentan con:
 - Criterios Técnicos Regionales para la actividad turística.
 - Instrumentos de Gestión Ambiental.
 - Personal especialista y técnico capacitado.
 - Los Directores Regionales, Directores de Línea de Turismo y Comercio Exterior no tenían conocimiento de aspectos técnicos de cada Sector.
6. Los resultados de los indicadores de evaluación son distintos a las cifras que señalan las DIRCETUR en el POI 2004.
7. Las DIRCETUR confunden las actividades de los indicadores de gestión, por ello se distorsiona el producto obtenido y el resultado no corresponde a lo que se solicita en el indicador.

8. Algunos indicadores no son aplicables, como la aprobación de directivas, firma de convenios, proyectos de inversión viables entre otros.
9. La evaluación es netamente numérica, vale decir se evalúa el resultado en números de lo ejecutado sobre lo programado, en este sentido puede ser que las DIRCETUR, cumplan el número de acciones, superen lo programado o no hayan completado lo programado.
Sería importante evaluar la calidad del trabajo realizado, el resultado obtenido y el logro, a fin de conocer el impacto generado y si la gestión que plantean los indicadores se realiza de manera adecuada.
10. La revisión y evaluación de los indicadores debe realizarse en cada Región, a fin que tanto la DIRCETUR como el evaluador tengan la posibilidad de verificar y comprobar los documentos que acrediten el desarrollo de la función.
11. El logro para las DIRCETUR es haber realizado la actividad, cuando en realidad es el impacto, beneficio y cambio que se pudiera haber logrado con la ejecución de las actividades.
12. La asistencia técnica debe realizarse en cada Región, a fin que tanto la DIRCETUR como el técnico o especialista del MINCETUR tengan la posibilidad de verificar y comprobar los procedimientos, así como documentos que acrediten el desarrollo de la función.

Caso especial sobre transferencia de funciones a la Municipalidad Metropolitana de Lima

1. EL Ministerio y la MML desde el año 2005 vienen trabajando en la evaluación del cumplimiento de los requisitos generales y específicos de la MML para proceder con la transferencia de funciones en materia de comercio, turismo y artesanía, de acuerdo a lo señalado en la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales -Ley N° 27867, donde incluye a la MML como Régimen Especial.
2. La Dirección Nacional de Desarrollo Turístico dio inicio al proceso desde el año 2005, a través de capacitaciones al personal de la Sub Gerencia de Turismo no obstante no se ha concretado la transferencia de funciones debido a que la MML no ha acreditado el cumplimiento de los requisitos de acreditación que exige la norma.
3. La capacitación se desarrolló a través de talleres y seminarios anuales realizando un trabajo técnico que consistió en enseñar cada una de la funciones materia de transferencia de manera teórica y práctica consistiendo ésta última en revisión de expedientes, visitas de supervisión a prestadores de servicios turísticos, revisión de la base de datos del inventario de recursos turísticos entre otros.
4. Cabe indicar que a la fecha, la transferencia de funciones en materia de turismo, el MINCETUR la ha declarado APTA para la transferencia de 17 funciones (excepto la función k), a través del Oficio N° 064-2015-MINCETUR/SG/OGPPD, mediante el cual adjunta el Informe Situacional. Cabe precisar que en la submateria de medio

ambiente en materia de turismo no cumple con los requisitos específicos mínimos (no cuenta con personal calificado).

5. Considerando lo establecido en la Resolución de Secretaría de Descentralización N° 401-2011-PCM/SD, actualmente se encuentra en la segunda etapa – CERTIFICACIÓN, continuando con la emisión del Informe de Concordancia por parte de Secretaría de Descentralización de la PCM.
6. Posterior a ello se realizará la identificación y cuantificación de recursos.

i. Descripción del puesto

Durante el proceso de transferencia de funciones a los Gobiernos Regionales he cumplido labores de Sub Director de Normatividad y Supervisión así como de Especialista en Turismo II:

Sub Director de Normatividad y Supervisión

- Proponer políticas y normas para el acondicionamiento turístico territorial;
- Mantener actualizado el Inventario Nacional de Recursos Turísticos; – Emitir opinión técnica sobre expedientes para la Declaratoria de Zonas de Desarrollo Turístico Prioritario;
- Emitir opinión técnica sobre expedientes para la Declaratoria de Zona de Reserva Turística Nacional;
- Participar en la elaboración de estudios y planes de la actividad turística; – Atender procedimientos establecidos en el TUPA que sean de su competencia;
- Coordinar con las Direcciones Regionales Sectoriales asuntos que correspondan a la Dirección; – Coordinar con las entidades públicas y privadas asuntos que correspondan a la Dirección;
- Otras funciones inherentes al cargo y las que le asigne el Director de Desarrollo del Producto Turístico.

Especialista en Turismo II

- Supervisar el cumplimiento y mantenimiento de las condiciones mínimas y generales exigidas a los prestadores de servicios turísticos, así como el servicio ofrecido por los mismos
- Verificar a través de inspecciones la información declarada en las solicitudes de calificación de prestadores de servicios turísticos, cuando sea necesario;
- Atender trámites y procedimientos considerados en el TUPA que correspondan a la Dirección; – Mantener actualizado los Directorios de Prestadores de Servicios Turísticos, calificados de acuerdo a reglamentos vigentes;
- Orientar y asesorar a empresas prestadoras de servicios turísticos;
- Coordinar acciones para la celebración de convenios con instituciones públicas y privadas;

- Coordinar con las Direcciones Regionales Sectoriales asuntos que correspondan a la Dirección;
- Otras funciones inherentes al cargo, que le asigne el Director de Normatividad y Supervisión.

ii. Ubicación en el Organigrama: Jerarquía y número de subordinados

Durante el proceso de Transferencia de Funciones, desarrollé labores tanto en la Dirección de Normatividad y Supervisión así como en la Dirección de Productos Turísticos, asumiendo el cargo de Especialista en Turismo

Referente a la Jerarquía, teníamos:

- Director Nacional de Desarrollo Turístico
- Director de Normatividad y Supervisión / Director de Productos Turísticos
- Especialistas en Turismo

Para efectos del proceso de transferencia, se conformó un equipo técnico, conjuntamente con la Directora de Normatividad y Supervisión, Director de Productos Turísticos y dos especialistas, no se tenía a cargo ningún subordinado por cuanto el equipo técnico desarrollaba todas sus actividades.

iii. Clientes internos

- Dirección de Normatividad y Supervisión
- Dirección de Productos Turísticos
- Gobiernos Regionales
- Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo
- Direcciones Zonales y Oficinas Zonales de Comercio Exterior y Turismo de los Gobiernos Regionales

iv. Aportes o mejoras realizadas

En base a la problemática encontrada antes y durante el proceso de transferencia, se plantearon diversas acciones a fin de dar cumplimiento a la transferencia de funciones, teniendo en consideración que la deficiencia en presupuesto, logística, personal, así como la capacitación y conocimiento de las

funciones de turismo en la gran mayoría de las Direcciones Regionales se evidenciaba a través de los resultados del proceso previo de acreditación.

En este sentido, la labor desarrollada se orientó a desarrollar y reforzar la capacitación y asistencia técnica a los Gobiernos Regionales y Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo a través de reuniones de trabajo las cuales se realizaban en jornadas de 3 a 5 días, para lo cual la participación del personal de las Direcciones Regionales y del Gobierno Regional era obligatoria, habiéndose desarrollado las siguientes acciones:

- Plan Anual de Transferencias de Competencias Sectoriales a los Gobiernos Regionales
- Capacitaciones a los funcionarios, especialistas y técnicos de las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo.
- Asistencia Técnica para el desarrollo de cada una de las funciones transferidas a los funcionarios, especialistas y técnicos de las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo.
- Seminarios y Talleres respecto a cada una de las funciones materia de transferencia.
- Reuniones de trabajo con los especialistas y técnicos encargados de la atención de expedientes respecto a los procedimientos TUPA.
- Revisión de los procedimientos TUPA de cada Dirección Regional a fin de orientar a que se proceda con su modificación y adecuación acorde a las nuevas funciones y competencias asumidas.
- Elaboración de formatos de atención y evaluación de los procedimientos de atención de los prestadores de servicios turísticos.
- Elaboración de presentaciones en Power Point en coordinación con el equipo técnico respecto a las funciones transferidas que sirva de modelo para las presentaciones de las Direcciones Regionales.
- Elaboración de metodologías que permitan a los especialistas y técnicos cumplir con las funciones materia de transferencia.
- Asistencia técnica y acompañamiento en la labor de supervisión de prestadores de servicios turísticos.
- Asistencia técnica en la elaboración de Informes Técnicos de clasificación y categorización de prestadores de servicios turísticos así como apoyo en los informes legales y proyectos de Resoluciones Directorales de sanción que derivan de la aplicación del marco normativo.
- Evaluación de diversos expedientes derivados del TUPA Regional y otros que no se encuentran dentro de los Procedimientos Administrativos señalados en el TUPA.
- Asistencia Técnica en inventario de recursos turísticos, productos y circuitos turísticos a través de casos prácticos y trabajo de campo.

Respecto a las funciones que requieren coordinación con otros sectores (MTC, MINEDU, Cultura, MININTER, SERNANP), municipalidades y gremios del sector turismo, se realizaron reuniones de trabajo, seminarios y talleres con las mencionadas instituciones, no obstante es necesario resaltar que la función y competencia es de la Dirección Regional.

Cabe indicar, que uno de los aspectos que se ha incidido durante el proceso de transferencia de funciones a los Gobiernos Regionales ha sido la capacitación en materia de la aplicación del marco normativo y desarrollo de productos.

En este sentido, los programas de capacitación y asistencia técnica a las Direcciones Regionales se plantearon desde un punto de vista eminentemente técnico, considerando a partir de la transferencia de funciones y competencias, que la responsabilidad absoluta del desarrollo de cada una de las funciones transferidas recaía en las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo.

Al respecto, se presenta un modelo de Programa de Capacitación y Asistencia Técnica para las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo, realizado en el año 2007.

Programa de Capacitación y Asistencia Técnica a los Gobiernos Regionales – Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo - 2007

I. Objetivo de la capacitación

Fortalecer la gestión de las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo en el proceso de aplicación del marco normativo de los prestadores de servicios turísticos, referido a procedimientos administrativos, supervisión, infracciones y sanciones a prestadores de servicios turísticos.

Acorde al programa, el público objetivo han sido los funcionarios, profesionales y técnicos de las Direcciones o Gerencias Regionales de Comercio Exterior y Turismo, relacionados a la Gestión sobre Normatividad y Supervisión y el PENTUR, del mismo modo a los profesionales y técnicos de los Gobiernos Regionales relacionados con la elaboración y monitoreo del PENTUR.

II. Desarrollo de la Capacitación y asistencia técnica

La Dirección de Normatividad y Supervisión estuvo a cargo de los siguientes temas:

- Atención de Procedimientos Administrativos y Desarrollo de Supervisiones de Prestadores de Servicios Turísticos.
- Aplicación de Infracciones y Sanciones a Prestadores de Servicios Turísticos.

Asimismo, para cada tema acorde al Programa establecido se realizó una evaluación de entrada y otra de salida al culminar las presentaciones las cuales están referidas a los procedimientos y reglamentos vigentes del sector Turismo, así como a la aplicación de infracciones y sanciones a Prestadores de Servicios Turísticos.

Al respecto, se indican los temas de la exposición sobre los Procedimientos Administrativos y Desarrollo de Supervisiones de Prestadores de Servicios Turísticos:

- Marco General de las Funciones transferidas de normatividad
- Marco General de la Ley General de Turismo, Reglamento de la Ley.
- Regulación de Prestadores de Servicios Turísticos.
- Porqué regular a los Prestadores de Servicios Turísticos.
- Prestadores con regulación específica, Principales aspectos que se regulan.
- Procedimiento General de autorización para el inicio de actividades.
- Procedimiento de evaluación y autorización.
- Establecimientos de Hospedaje, clasificación /categorización/autorización.
- Requisitos mínimos sustentados mediante Declaración Jurada de Establecimientos no clasificados y o categorizados.
- Restaurantes, categorización/ calificación.
- Requisitos mínimos sustentados mediante Declaración Jurada de Restaurantes.
- Agencias de Viajes y Turismo, requisitos mínimos mediante Declaración Jurada.
- Guías de Turismo, Guías de Montaña, autorización.
- Supervisión de Prestadores de Servicios Turísticos.

Los temas de la exposición sobre Aplicación de Infracciones y Sanciones a Prestadores de Servicios Turísticos son:

- 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.
- Clasificación de Infracciones, Tipos de sanciones administrativas
- Autoridad competente.
- Medidas correctivas.
- El procedimiento administrativo sancionador – Ley N° 27444: cómo se inicia, el proceso, tipos de recursos impugnativos, cumplimiento de plazos.
- Decreto Supremo N° 007-2007-MINCETUR Reglamento de la Ley N° 28868
- Determinación de la responsabilidad de los prestadores de servicios turísticos y de los calificadoros de establecimientos de hospedaje.
- La conducta infractora y cese de la misma.

- Graduación de la sanción y reincidencia de la conducta infractora.
- Pago de la multa, reducción por pronto pago.
- Registro de infractores.

Dirección de Desarrollo de Productos Turísticos

Contenido de los Talleres de Capacitación y Asistencia Técnica:

1. Declaración de Zonas de Desarrollo Turístico Prioritario
 - 1.1 Marco Conceptual
 - 1.2 Objetivos de la Declaratoria
 - 1.3 Criterios Técnicos
 - 1.4 Beneficios que generaría la Declaratoria
 - 1.5 Compromisos institucionales para el cumplimiento de la Declaratoria

2. Evaluación de la solicitud de Declaración de Zonas de Desarrollo Turístico Prioritario
 - 2.1 Contenido de Expedientes de solicitud de declaración
 - 2.2 Aplicación del cuadro “Condiciones para Evaluar los Criterios Técnicos para declarar Zonas de Desarrollo Turístico Prioritario”

3. Desarrollo de Productos Turísticos
 - 3.1 Manual del Inventario de Recursos Turísticos
 - Fase I - Categorización
 - Fase II – Jerarquización
 - 3.2 Identificación de Productos Turísticos
 - Marco Conceptual
 - Etapas para la elaboración de Productos Turísticos
 - Pautas generales para el desarrollo de un Producto Turístico: análisis situacional, diseño del producto turístico, estructuración de productos y promoción del producto turístico.
 - 3.3 Identificación de Circuitos Turísticos
 - Marco Conceptual
 - Criterios para la elaboración de Circuitos Turísticos
 - Considerando definición general del circuito, identificación, definición del recorrido, recopilación de la información y reconocimiento del circuito, prueba del circuito propuesto, evaluación de las facilidades turísticas y difusión del circuito.

4. Planificación, Herramientas y Mecanismos de Gestión
 - 4.1 Esquema del Plan de Desarrollo Turístico
 - 4.2 Metodología para el Mapeo de Recursos e identificación de ZDTP
 - Criterios para la identificación de los recursos turísticos considerando la demanda, conectividad, estado de conservación, etc.
 - Procedimiento para ubicar a nivel referencial los recursos turísticos.
 - 4.3 Cartografía Geo-referenciada de Recursos Turísticos

- Métodos de levantamiento cartográfico.
- Sistema de coordenadas y Datum.
- Beneficios de la información geo-referenciada y manejo mediante los SIG.

4.4 Elaboración de Cartera de Proyectos

- Metodología para formular proyectos de inversión.
- Requerimientos necesarios para un proyecto de inversión en turismo.
- Variables para determinar las prioridades de inversión en turismo.

v. Utilización de técnica de la especialidad en situaciones críticas

A fin de fortalecer la gestión de la Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo en el proceso de fiscalización y supervisión de los prestadores de servicios turísticos (agencias de viajes y turismo, restaurantes, hospedajes, guías de turismo, canotaje turístico, transporte turístico, entre otros), se trabajó de la siguiente manera:

- La capacitación y asistencia técnica tal como se ha comentado se realizó en la sede de cada una de las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo contando con la participación de los Directores Regionales, Directores de Turismo, especialistas, técnicos y personal administrativo de cada Dirección Regional, cabe señalar que para los temas de proyectos la participación del personal del Gobierno Regional era obligatoria.
- Es preciso señalar que en el tema de proyectos mi participación era con un marco general, luego el especialista en proyectos del MINCETUR desarrollaba la exposición y ejercicio práctico.
- Respecto a la aplicación del marco normativo, para los casos de clasificación, categorización, calificación de prestadores de servicios turísticos se indicaron ejemplos de casos encontrados en los establecimientos de hospedaje, restaurantes y agencias de viajes y turismo y otros prestadores de servicios turísticos.
- Se mostraron las observaciones encontradas en las Actas de Inspección que se revisaron conjuntamente con los técnicos de cada DIRCETUR, para cada observación se estableció un ejemplo.
- Se indicó a los especialistas y técnicos lo señalado en las normas en relación al procedimiento sancionador, se dio ejemplos del inicio del procedimiento hasta su culminación; se dieron ejemplos prácticos de la forma correcta de remitir la documentación al administrado para el inicio del procedimiento. Se les entregó modelos de resoluciones que sancionan a los prestadores de servicios turísticos, en virtud de la norma y los casos presentados.
- Evaluaciones de entrada y salida, las preguntas estaban orientadas de manera exclusiva al desarrollo de las funciones transferidas.

- Referente a los temas de la Dirección de Productos Turísticos, las presentaciones estaban acompañadas de casos prácticos y elaboración en gabinete del inventario de recursos turísticos, productos turísticos, productos, turísticos y circuitos turísticos.
- La metodología empleada ha sido el Manual del Inventario de Recursos Turísticos Fase I y Fase II, desde el registro del recurso hasta la jerarquización.
- Para los casos de productos y circuitos turísticos, se elaboraron procesos metodológicos en base al marco teórico, considerando que el proceso sea aplicable y de fácil comprensión en el ámbito regional, para ello se realizaron trabajos prácticos de campo.
- Asimismo para el tema de Declaración de Zonas de Desarrollo Turístico Prioritario – ZDTP, se tomó como base contar con un Esquema de un Plan de Desarrollo Turístico, en base a la evaluación del inventario de recursos turísticos, productos y circuitos turísticos, los cuales se trasladaban a un mapa a fin de priorizar las zonas con mayor evidencia de potencial turístico.

g. Conclusiones

El proceso de transferencia de funciones y competencias a los Gobiernos Regionales se debió realizar de manera progresiva, de manera que permita evaluar el cumplimiento de cada una de las funciones transferidas en base a la disponibilidad de presupuesto, logística y recursos humanos necesarios para cada función.

Como consecuencia de lo señalado, se debe indicar que algunas Direcciones Regionales, no contaban con personal suficiente, equipamiento y el presupuesto era mínimo, por tanto el desarrollo de las 18 funciones transferidas se hacía muy complicado.

En el caso específico del personal, se contaba con personal nombrado y en algunos casos con personal contratado, no obstante existe un problema que a la fecha subsiste es la constante rotación del personal dentro de la misma Dirección Regional y por otro lado la no continuidad del personal contratado el cual labora solo por dos o tres meses, este aspecto no permite un desarrollo fluido de las funciones transferidas por cuanto de manera permanente se tiene que estar programando capacitaciones y asistencia técnicas al personal, por cuanto tal como se ha señalado su permanencia en el cargo es por un periodo muy corto.

Respecto al presupuesto, las Direcciones Regionales no cuentan con un presupuesto que permita el desarrollo de todas las funciones transferidas,

encontrándose que su labor depende de las acciones que se propongan desde el Gobierno Regional a las cuales se adicionan acciones referidas a la transferencia de funciones, este tema no permite por ejemplo que el personal se traslade a las provincias y distritos a fin de desarrollar acciones de clasificación y supervisión de prestadores de servicios turísticos en toda la región, realzar el levantamiento del inventario de recursos turísticos a nivel regional y realizar propuestas de circuitos o productos en las diferentes provincias o distritos que conforman la región.

El desarrollo de la labor encomendada se orientó a aspectos eminentemente técnicos, desde la aplicación de los manuales como es el caso del inventario de recursos turísticos, aplicación de metodologías para identificar productos y circuitos turísticos, zonas de desarrollo turístico prioritario, así como la aplicación del marco normativo referido a la clasificación, categorización y calificación de prestadores de servicios turísticos y las acciones administrativas que derivan de su incumplimiento.

Se tomaron como alternativas para el cumplimiento de las funciones, convocar a los gobiernos locales a efectos de transferir conocimientos y metodologías para realizar acciones de apoyo a las Direcciones Regionales, así mismo en algunas regiones se coordinó con las Universidades e Institutos.

En la medida que la decisión política del gobierno era realizar la transferencia de funciones a los Gobiernos Regionales, a nivel del equipo técnico se consideró que la mejor opción y acción que debíamos desarrollar era reforzar los conocimientos de las Direcciones Regionales para fortalecer la gestión de cada una de ellas, por ello nuestras capacitaciones y asistencias técnicas fueron teóricas y prácticas considerando que el personal de las Direcciones Regionales debían estar preparados para atender, evaluar y resolver los temas y casos que se presenten en el ámbito regional.

En ese sentido, tal como se ha señalado anteriormente se pueden señalar las siguientes conclusiones adicionales que se pusieron en conocimiento de la Comisión de transferencia:

Observaciones Generales de las DIRCETUR

1. Las cifras señaladas en la Matriz de Evaluación previa a la transferencia se han sobredimensionado.
2. Las actividades señaladas, no reflejan acciones ejecutadas en el POI 2010.
3. Reformular indicadores para cuantificar la ejecución efectiva de las funciones.
4. Problemas de disponibilidad presupuestal, logística y personal.
5. Desinterés del Gobierno Regional, no atiende necesidades de las DIRCETUR.

6. Poca coordinación de DIRCETUR con OPI del MINCETUR, los cursos de capacitación no responden a las necesidades de los técnicos y especialistas de las DIRCETUR para el tema de proyectos de inversión.
7. No cuentan con personal especializado en temas ambientales, técnicos y especialistas, en formulación de proyectos y en otros casos no cuentan con asesor legal.
8. No tienen delegada la función de suscripción de convenios.
9. Realizan acciones que no están contempladas en el cuadro de indicadores y el POI.
10. No tienen claro las funciones que deben desarrollar en el tema ambiental.
11. La DIRCETUR no es Unidad Formuladora de Proyectos.
12. Desinterés del Gobierno Regional, no atiende necesidades de las DIRCETUR.
13. Poca coordinación de DIRCETUR con el MINCETUR, los cursos de capacitación no responden a las necesidades de los técnicos y especialistas de las DIRCETUR.
14. Existe demasiada rotación del personal, los técnicos y especialistas contratados no tienen continuidad.

Observaciones del MINCETUR

1. Las Direcciones Regionales no estaban preparadas para asumir las funciones transferidas, la falta de logística, presupuesto y personal eran notorias, no obstante la decisión política era proceder con la transferencia de funciones.
2. Excesiva y permanente rotación de personal, lo cual impide la continuidad de los trabajos que realizan las DIRCETUR, ello conllevaba a una permanente y repetida capacitación en los mismos temas, la cual se observa a la fecha desde el inicio del proceso de transferencia.
3. Falta de presupuesto, apoyo logístico y de recursos humanos, el cual solo el Gobierno Regional solucionó para el proceso de transferencia, sin embargo el problema aún subsiste.
4. Poco interés del Gobierno Regional en la Actividad Turística.
5. Las DIRCETUR para la aplicación de algunos indicadores no cuentan con:
 - Criterios Técnicos Regionales para la actividad turística.
 - Instrumentos de Gestión Ambiental.
 - Personal especialista y técnico capacitado.
 - Los Directores Regionales, Directores de Línea de Turismo y Comercio Exterior no tenían conocimiento de aspectos técnicos de cada Sector.
6. Los resultados de los indicadores de evaluación son distintos a las cifras que señalan las DIRCETUR en el POI 2004.

7. Las DIRCETUR confunden las actividades de los indicadores de gestión, por ello se distorsiona el producto obtenido y el resultado no corresponde a lo que se solicita en el indicador.
8. Algunos indicadores no son aplicables, como la aprobación de directivas, firma de convenios, proyectos de inversión viables entre otros.
9. La evaluación es netamente numérica, vale decir se evalúa el resultado en números de lo ejecutado sobre lo programado, en este sentido puede ser que las DIRCETUR, cumplan el número de acciones, superen lo programado o no hayan completado lo programado.
Sería importante evaluar la calidad del trabajo realizado, el resultado obtenido y el logro, a fin de conocer el impacto generado y si la gestión que plantean los indicadores se realiza de manera adecuada.
10. La revisión y evaluación de los indicadores debe realizarse en cada Región, a fin que tanto la DIRCETUR como el evaluador tengan la posibilidad de verificar y comprobar los documentos que acrediten el desarrollo de la función.
11. El logro para las DIRCETUR es haber realizado la actividad, cuando en realidad es el impacto, beneficio y cambio que se pudiera haber logrado con la ejecución de las actividades.
12. Se observa la excesiva y permanente rotación de personal, lo cual impide la continuidad de las funciones que realizan las DIRCETUR, ello conlleva a una permanente y repetida capacitación en los mismos temas desde hace varios años.
13. La evaluación que realizan las DIRCETUR respecto a las funciones transferidas es netamente numérica, vale decir se evalúa el resultado en números de lo ejecutado sobre lo programado. Es importante evaluar la calidad del trabajo realizado, el resultado obtenido y el logro, a fin de conocer el impacto generado y si la función se realiza de manera adecuada.
14. La asistencia técnica debe realizarse en cada Región, a fin que tanto la DIRCETUR como el técnico o especialista del MINCETUR tengan la posibilidad de verificar y comprobar los procedimientos, así como documentos que acrediten el desarrollo de la función.

h. Recomendaciones

1. Trabajar a nivel de OGPPD, Ministro, Gobierno Regional, PCM, a fin que se solucionen las deficiencias de las DIRCETUR como son: presupuesto, logística, recursos humanos, por cuanto a nivel técnico tanto desde la DNS y DDPT del MINCETUR como la DIRCETUR no es posible dar solución.
2. Realizar la asistencia técnica en cada Región.

3. Las capacitaciones del MINCETUR deben ser solamente en temas específicos que a la fecha no se desarrollen adecuadamente, es necesario indicar que el personal de las DIRCETUR ha recibido desde el año 2004 capacitación y asistencia en cada una de las funciones que han sido materia de transferencia, tanto de manera teórica como práctica.
4. En este sentido se requiere mayor estabilidad del personal que labora en las DIRCETUR evitando la excesiva rotación o cambio de los mismos.
5. Realizar la evaluación de los indicadores en cada Región.
6. Trabajar con las DIRCETUR la posibilidad de nuevos indicadores.
7. PCM debe coordinar con los Gobiernos Regionales la asignación de mayor presupuesto a las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo.
8. A la fecha las DIRCETUR por encargo de los Gobiernos Regionales realizan diversas actividades fuera del POI, como es el caso del PERTUR, considero que éstas deben ser evaluadas previamente, por cuanto la carencia de presupuesto, logística y recursos humanos no les permite cumplir con las funciones transferidas, en este sentido realizar otras actividades sin las condiciones necesarias antes señaladas no contribuyen a mejorar la gestión de las DIRCETUR, por ello muchas de éstas no culminan su proceso.

III. DESCRIPCION DE LA INSTITUCION "B"

a. Nombre de la Institución

MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

b. Organigrama

c. Infraestructura

d. Producto:

i. Características

ii. Evolución

e. Mercado

i. Producto objetivo

ii. Estrategias de competencia

iii. Cuota de mercado

iv. Competencia

Cabe indicar que no se realiza la descripción del Organigrama, Infraestructura, Producto y Mercado, por cuanto el reporte realizado corresponde al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, el cual se ha descrito como Institución "A".

f. Desarrollo de actividades (Informe Analítico) (institución B)

El Informe Analítico a presentar está referido a la Lucha contra la Informalidad de los Prestadores de servicios Turísticos, actividad que fue realizada en el período del año 2013 – 2015, cuando ejercía el cargo de Director de Normatividad y Supervisión en el Viceministerio de Turismo.

Lucha contra la Informalidad de los Prestadores de Servicios turísticos

El sector informal está constituido por el conjunto de empresas, trabajadores y actividades que operan fuera de los marcos legales y normativos que rigen la actividad económica. Por lo tanto, pertenecer al sector informal supone estar al margen de las cargas tributarias y normas legales, pero también implica no contar con la protección y los servicios que el estado puede ofrecer. Esta definición, introducida por Hernando De Soto (1989) en su clásico estudio sobre la informalidad, ha alcanzado gran popularidad ya que su fortaleza conceptual permite concentrar el análisis en las causas de la informalidad antes que meramente en los síntomas de ésta.

La informalidad surge cuando los costos de circunscribirse al marco legal y normativo de un país son superiores a los beneficios que ello conlleva. La formalidad involucra costos tanto en términos de ingresar a este sector –largos, complejos y costosos procesos de inscripción y registro– como en términos de permanecer dentro del mismo –pago de impuestos, cumplir las normas referidas a beneficios laborales y remuneraciones, manejo ambiental, salud, entre otros.

En principio, los beneficios de la formalidad son la protección policial frente al crimen y el abuso, el respaldo del sistema judicial para la resolución de conflictos y el cumplimiento de contratos, el acceso a instituciones financieras formales para obtener crédito y diversificar riesgos y, más ampliamente, la posibilidad de expandirse a mercados tanto locales como internacionales. Cuando menos en principio, la pertenencia al sector formal también elimina la posibilidad de tener que pagar sobornos y evita el pago de las multas y tarifas a las cuales suelen estar expuestas las empresas que operan en la informalidad. Por ello, este sector predomina cuando el marco legal y normativo es opresivo, cuando los servicios ofrecidos por el gobierno no son de gran calidad, y cuando la presencia y control del estado son débiles.

El Sector Turismo no es ajeno a este problema, por cuanto aun siendo la tercera actividad más importante del Perú, que genera un 3.9% del PBI nacional y es una de

nuestras principales fuentes de divisas, así como la importancia que cumple en el rol de dinamizar la economía, generando empleos. Sin embargo, la informalidad es un problema importante que impide que alcance todo su potencial.

Por ello, se considera que el potencial del turismo solo se plasmará si las actividades económicas relacionadas con el sector se realizan en la formalidad. La informalidad es un obstáculo grande para la competitividad, pues es una de las principales trabas para la efectividad de las políticas dirigidas a la mejora en la calidad y la provisión de los servicios turísticos.

El Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR) ya contempla a la formalización como una medida para mejorar la competitividad en el sector y por ello, establece el objetivo de fomentar la formalización coordinada con el sector privado, ya que la informalidad perjudica la eficiencia del sector al congestionar la infraestructura pública y reducir los ingresos para abastecerla.

Dentro de las acciones que se han desarrollado para reducir la informalidad tenemos la Simplificación Administrativa, con la finalidad de reducir la complejidad de los procedimientos para acceder a la formalidad.

En nuestro país tenemos una muy alta complejidad regulatoria, cada sector establece requisitos y presentación de documentos y si sumamos a ello una burocracia ineficiente y corrupción podríamos decir que son los factores más problemáticos para hacer negocios en el Perú.

La sobre regulación le resta competitividad al país, para cualquier persona es mucho más difícil hacer negocios en el Perú que en otros países.

Se afecta no solamente a los grandes negocios sino también a los emprendedores y a los ciudadanos. La informalidad se acrecienta.

META ESTABLECIDA POR LA SRA. MAGALI SILVA VELARDE-ALVAREZ,
MINISTRA DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO EN DICIEMBRE DEL AÑO 2013

Cabe señalar que en el mes de diciembre del año 2013, la Sra. Magali Silva Velarde-Alvarez, Ministra de Comercio Exterior y Turismo, convocó en el Despacho Ministerial a una reunión de trabajo que contó con la asistencia de los Viceministros de Comercio Exterior, Viceministro de Turismo, Secretaría General, Gabinete de Asesores, Direcciones de Generales y Direcciones de Línea del MINCETUR, con la finalidad de que cada Funcionario tanto de la Alta Dirección, Viceministerios, Secretaría General, Direcciones Generales y Direcciones de Línea, asumieran un compromiso o tarea que de manera obligatoria deberían cumplir en el año 2014.

En ese sentido, el compromiso asumido por la Dirección de Normatividad y Supervisión que estuvo a mi cargo fue de luchar contra la Informalidad de los prestadores de servicios turísticos, para ello el Despacho Ministerial puso como Meta a cumplir hasta el mes de diciembre del año 2014, lograr que 1,500 prestadores de servicios turísticos (personas naturales y jurídicas) se incorporen al campo formal a través de las autorizaciones que otorga el Sector Turismo.

Cabe indicar que la Dirección de Normatividad y Supervisión asumió adicionalmente como parte del compromiso que los prestadores informales también se registren en la SUNAT y tramiten sus licencias de funcionamiento en las Municipalidades.

El compromiso asumido consideró conformar una “Mesa de Lucha contra la Informalidad de los Prestadores de Servicios Turísticos” en Lima y regiones.

En la Dirección de Normatividad y Supervisión se identificaron los siguientes casos de informalidad en los prestadores de servicios turísticos.

- Informalidad de los prestadores de servicios turísticos (personas naturales y jurídicas) que no han cumplido con realizar los registros y autorizaciones correspondientes en las entidades públicas como SUNAT, Municipalidad, Cultura, SERNANP y MINCETUR /DIRCETUR.
- Informalidad en la prestación del servicio, en el sentido que los prestadores de servicios turísticos (personas naturales y jurídicas) que contando con un tipo de autorización (ejemplo clase y categoría y/o calificación turístico) no cumple con los requisitos mínimos autorizados.
- Informalidad de las personas naturales y jurídicas, que cuentan con un registro o autorización para desarrollar actividades turísticas, no obstante realizan otro tipo de actividades.

- Informalidad de las personas naturales y jurídicas que cuentan con establecimientos que operan como prestadores de servicios turísticos sin embargo cuentan con registros y autorizaciones en otros rubros.

A fin de efectivizar el compromiso asumido con el Despacho Ministerial del MINCETUR, se procedió a presentar la siguiente propuesta, la cual se desarrolló en todas las regiones del país:

REDUCCION DE LA INFORMALIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO TURISTICO

El MINCETUR efectúa la fiscalización de las empresas del Sector Turismo transitoriamente en Lima Metropolitana, en el resto del país es ejercida por las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR) de los Gobiernos Regionales.

El MINCETUR facilita a las DIRCETUR capacitación y asistencia técnica para efectivizar el cumplimiento de la función de supervisión y fiscalización en sus respectivos ámbitos. Asimismo, la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico desde el año 2012 promueve la organización de mesas de coordinación, lideradas por la DIRCETUR, con la participación de entidades del Sector Público, tales como INDECOPI, SUNAT, Municipios, Fiscalía Provincial, entre otros, con la finalidad de facilitar apoyo técnico para el mejor cumplimiento de la función de supervisión de los servicios turísticos.

No obstante, estos esfuerzos se diluyen por las deficiencias de gestión de las DIRCETUR.

A fin de disminuir la informalidad en el sector para el año 2014, se propuso realizar lo siguiente:

1. Campañas para prestar y consumir servicios turísticos formales
 - Campaña de difusión de los Reglamentos vigentes a nivel nacional en coordinación con Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y SUNAT.
 - Incorporar en las campañas de cultura turística, la importancia de “consumo de servicios formales”, tanto para el turista nacional como extranjero.

2. Mejora del proceso de supervisión y fiscalización

- Capacitación y asistencia técnica a los Gobiernos Regionales para estructurar y ejecutar Planes de Supervisión y Fiscalización.
- Conformación de Mesas de coordinación público – privadas, lideradas por los Gobiernos Regionales, para fortalecer acciones de supervisión y fiscalización.

Sin embargo, para el desarrollo de las actividades propuestas se requiere de compromisos de parte del Gobierno Regional y el MINCETUR, destacando los siguientes:

GOBIERNO REGIONAL:

- Contar con dos personas para desarrollar las acciones de supervisión; un abogado para dar curso al procedimiento sancionador, asimismo instaurar el proceso de cobranza coactiva para efectivizar las multas impuestas.
- Estructurar un Plan de Supervisión y Fiscalización para el año 2014, el cual debe incluir en forma obligatoria las actividades de hospedaje, restaurantes y agencias de viajes y turismo.
- Constituir oficialmente, en el marco de la Red Regional de Protección al Turista, una “Mesa de coordinación para combatir la informalidad”, integrada por SUNAT, Municipios, INDECOPI, Fiscalía Provincial, PNP, otras entidades del Sector Público y gremios del Sector Turismo. La Mesa de coordinación tendría como funciones intercambiar información, compartir y crear sinergias en los procesos de supervisión y fiscalización y sanción de los prestadores de servicios turísticos.
- Asegurar la asistencia del personal encargado de desarrollar las funciones de supervisión y sanción de los servicios turísticos a las jornadas de capacitación organizadas por la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico.

MINCETUR

- Facilitar asistencia técnica para la elaboración del Plan Anual de Supervisión y Fiscalización.
- Facilitar capacitación y asistencia técnica de acuerdo a las necesidades de la DIRCETUR, en materia de supervisión, fiscalización y sanción.
- Facilitar asistencia técnica en la organización y conducción de las Mesas de coordinación.

BENEFICIOS DE LA FORMALIZACION EN EL SECTOR TURISMO

- Las empresas que se formalicen ante el Órgano competente del Sector Turístico, podrán pertenecer al Directorio de Prestadores de Servicio Turístico del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo-MINCETUR.
- Acceder a capacitaciones, talleres, conferencias y/o eventos que organiza el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo u el Órgano competente de cada región, en el marco de la aplicación del Plan Nacional de Calidad Turística.
- La clasificación y/o categorización de los Prestadores de Servicio Turístico facilita la capacidad de establecimientos independientes y pequeños para posicionarse en un mercado global, donde grandes empresas tienen un gran impacto en la selección de los consumidores. Además, la clasificación también puede ser utilizada como una herramienta de desarrollo para mejorar la calidad de los Prestadores de Servicio Turístico y aumentar la satisfacción de los clientes.

i. Descripción del puesto

Director de Normatividad y Supervisión

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS A NIVEL DE CARGOS DIRECTOR DE PROGRAMA SECTORIAL II (Director de Normatividad y Supervisión)

Período Noviembre de 2013 a Julio del 2015

- Ejecutar, evaluar y proponer las actividades anuales del Plan Institucional de la actividad turística que correspondan a la Dirección;
- Proponer normas y reglamentos de la actividad turística y actualizar las existentes;
- Supervisar el cumplimiento de los estándares de calidad del servicio turístico, de acuerdo a las normas y reglamentos de la actividad turística;
- Calificar a los prestadores de servicios turísticos de acuerdo a las normas legales vigentes, en el ámbito que le corresponda; Manual de Organización y Funciones – MOF - Viceministerio de Turismo MINCETUR / OGPPD 269 – Coordinar el desarrollo de actividades de capacitación sobre conciencia turística;
- Proponer y desarrollar actividades de capacitación dirigidas a mejorar los estándares de calidad del servicio turístico;
- Emitir opinión técnica sobre programas y proyectos de los diversos procesos de integración de acuerdo a las indicaciones del Director Nacional de Desarrollo Turístico;
- Emitir opinión técnica sobre proyectos de Ley referidos a la actividad turística;

- Proponer y monitorear proyectos y convenios de cooperación técnica internacional de acuerdo a las indicaciones del Director Nacional de Desarrollo Turístico;
- Proponer el Plan Operativo y otros documentos de gestión de la Dirección;
- Participar en comisiones o grupos de trabajo de acuerdo a las indicaciones del Director Nacional de Desarrollo Turístico;
- Coordinar con instituciones públicas y privadas aspectos de la actividad turística que correspondan a la Dirección;
- Coordinar con las Direcciones Regionales Sectoriales asuntos que correspondan a la Dirección;
- Participar en la elaboración de estudios y planes de la actividad turística;
- Participar en eventos nacionales e internacionales de acuerdo a las indicaciones del Director Nacional de Desarrollo Turístico;
- Orientar y supervisar en la gestión de las Direcciones Regionales Sectoriales;
- Otras funciones inherentes al cargo, que le asigne el Director Nacional de Desarrollo Turístico.

ii. Ubicación en el Organigrama: Jerarquía y número de subordinados

Acorde a la estructura del MINCETUR en el período 2013 -2015, dentro del Organigrama la ubicación de la Dirección de Normatividad y Supervisión era la siguiente:

- Viceministerio de Turismo
- Dirección Nacional de Desarrollo Turístico
- Dirección de Normatividad y Supervisión

El número de subordinados a mi cargo estaba distribuido de la siguiente manera:

- 1 Abogada de la Dirección de Normatividad y Supervisión.
- 1 Secretaria de la Dirección de Normatividad y Supervisión.
- 1 Profesional para la atención de expedientes de Devolución Anticipada del IGV.
- 1 Profesional para el tema de presupuesto e informe de planes sectoriales.
- 4 Profesionales de Turismo encargados del tema de Calidad Turística.
- 8 Supervisores de prestadores de servicios turísticos.
- 1 Profesional para Registro en el Directorio de Prestadores de Servicios Turísticos, atención de solicitudes de información de los sectores, congreso, etc.

- 6 profesionales encargados de la implementación de la Ventanilla Única de Turismo – VUT.
- 1 Practicante para Calidad Turística.
- 1 Practicante para Normatividad en la atención de usuarios y los procedimientos TUPA.

Total 25 profesionales.

iii. Clientes internos

- Dirección de Normatividad y Supervisión
- Dirección de Productos Turísticos
- Gobiernos Regionales
- Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo
- Direcciones Zonales y Oficinas Regionales de Comercio Exterior y Turismo de los Gobiernos Regionales

iv. Aportes o mejoras realizadas

Para el desarrollo de las acciones de la Mesa de Lucha contra la Informalidad de los Prestadores de Servicios Turísticos se elaboró un Programa de Capacitación y Asistencia Técnica a los Gobiernos Regionales, el cual se detalla a continuación:

Programa de capacitación y asistencia técnica a Gobiernos Regionales en el marco de las Mesas de Coordinación Regional para la lucha contra la informalidad en la prestación de servicios turísticos correspondiente al año 2015

I. OBJETIVOS:

1. Capacitar a los profesionales de las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo y de las Gerencias Regionales de Comercio Exterior y Turismo en el marco normativo del sector, así como en la supervisión del cumplimiento de los dispositivos legales correspondientes y el proceso sancionador que resulte de dicha acción fiscalizadora.
2. Capacitar a los profesionales de las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo y de las Gerencias Regionales de Comercio Exterior y Turismo en la atención de expedientes TUPA.

3. Instar el continuo fortalecimiento de las acciones de supervisión y fiscalización y combate de la informalidad en la prestación de los servicios turísticos, a través del trabajo realizado en las Mesas de Coordinación Regional para la lucha contra la informalidad en la prestación de servicios turísticos durante el año 2014, así como la renovación del compromiso de los Órganos Regionales Competentes en continuar con dicho trabajo para el período 2015.

II. PROGRAMA DE TRABAJO

1. En el marco de la supervisión a prestadores de servicios turísticos, se propone enfocar la capacitación bajo los siguientes aspectos:
 - a. Elaboración del Plan Anual de Inspecciones.
 - b. Elaboración del Acta de Supervisión.
 - c. Elaboración de Oficios.
 - d. Elaboración del Informe Técnico.

2. Para la atención de expedientes TUPA, se propone enfocar la capacitación para los siguientes procedimientos:
 - a. Presentación de Declaración Jurada de agencias de viajes y turismo, establecimientos de hospedaje y restaurantes.
 - b. Expedición del Certificado de Clasificación y/o Categorización para establecimientos de hospedajes.
 - c. Expedición del Certificado de Categorización y/o Calificación para restaurantes.

v. Utilización de técnica de la especialidad en situaciones Críticas

Para combatir la informalidad de los prestadores de servicios turísticos, se planteó las siguientes técnicas de trabajo:

1. Conformar un grupo de trabajo en cada Gobierno Regional el cual era liderado por las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo, este grupo de trabajo se denominó “Mesa de lucha contra la Informalidad”, la cual estaba conformada por las siguientes instituciones:
 - Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo
 - SUNAT.
 - INDECOPI.
 - Fiscalía Provincial
 - Municipalidades

- Otras entidades que se vinculan con el sector para efecto de autorizaciones (CULTURA, SERNANP)
 - Gremios del Sector Turismo Regional
2. Acciones realizadas con cada Mesa Regional de Lucha contra la informalidad:
 - Capacitar al personal de las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo en el marco normativo del Sector Turismo, simplificación de procedimientos, registros y sanción.
 - Difusión del marco normativo de Sector Turismo.
 - Reuniones de coordinación respecto a las funciones y competencias de las instituciones participantes en la Mesa Regional de Lucha contra la Informalidad.
 - Cruce de información y base de datos de registros de empresas de instituciones como SUNAT, Municipalidades y DIRCETUR.
 - Convocatoria a las charlas de información y sensibilización a las personas naturales y jurídicas que prestan servicios turísticos informales (sin registro y autorizaciones) a fin de motivar su paso a la formalidad, en las Charlas participaban las instituciones que conformaban la Mesa de lucha contra la Informalidad.
 - Visitas de inspección conjunta con SUNAT, Municipalidades y DIRCETUR a las personas naturales y jurídicas informales.
 3. Firma del Acta de Conformación de la Mesa de Lucha Contra la Informalidad en la cual se establecían compromisos de las instituciones para combatir la informalidad de los prestadores de servicios turísticos, cabe indicar que estos compromisos estaba directamente relacionados con las funciones y competencia de cada institución.
 4. Como parte del Acta de compromiso se establecía un pequeño Plan de Trabajo orientado a la sensibilización, difusión del marco normativo, registro y autorizaciones así como a la supervisión y fiscalización de los prestadores de servicios turísticos.
 5. Entre otras técnicas desarrolladas están la de Supervisión de Prestadores de Servicios Turísticos, habiéndose elabora una pequeña metodología de supervisión.
 6. Capacitación y asistencia técnica para realizar las labores de supervisión para combatir la informalidad, orientada a tener el conocimiento del reglamento de la actividad (procedimiento de autorización, requisitos mínimos para el ejercicio de la actividad, infracciones y sanciones), así como los aspectos técnicos cada una de las actividades de los prestadores de servicios turísticos tales como establecimientos de hospedaje, restaurantes, agencias de viajes y turismo y guías de turismo.

7. En este sentido se elaboró una presentación la cual se desarrollaba con las instituciones participantes de cada Mesa Regional y los prestadores de servicios turísticos, la presentación tenía los siguientes contenidos:

Proceso de Descentralización

- Tiene como finalidad hacer efectivo el objetivo de estos gobiernos, el cual es organizar y conducir la gestión pública regional de acuerdo a sus competencias exclusivas, compartidas y delegadas, en el marco de las políticas nacionales y sectoriales, para contribuir al desarrollo integral y sostenible de las regiones.

En este sentido una de las funciones materia de transferencia es:

- **Art. 63°** Funciones en materia de turismo
 - p)** Fomentar la organización y formalización de las actividades turísticas de la región.
- Acciones a desarrollar con relación a la función:
 - Identificar y aplicar mecanismos con la finalidad de lograr la formalización de los prestadores de servicios turísticos, difundiendo para ello la legislación vigente.
 - Promover la conformación y el fortalecimiento de las asociaciones representativas de los prestadores de servicios turísticos de la región.
- **Que es formalizar una empresa?**

Significa efectuar una serie de trámites ante distintos organismos administrativos estatales y/o municipales para cumplir determinadas obligaciones – principalmente tributarias, mediante los cuales la empresa o proyecto de inversión existirá legalmente.
- **Porque Formalizarse? (porque no seguir a la mala?)**
 - La empresa se expone a la clausura del negocio y la aplicación de multas.
 - Es un factor que inhibe el acceso a la banca privada para solicitar cualquier tipo de crédito.
 - La formalidad en cambio, es un poderoso elemento para ingresar al sistema crediticio.
 - No se puede emitir boletas y/o facturas reduciendo el número y la calidad de los posibles clientes.
- **Problemas que se visualizan por la informalidad**
 - Incapacidad del sistema para sancionar el incumplimiento de las normas y revertir la informalidad en la actividad turística.
 - Débil capacidad de gestión turística de muchos gobiernos regionales y locales.
 - Incumplimiento de la normativa vigente por parte de las autoridades competentes.
 - Insuficiente fiscalización por parte de las autoridades competentes.

- Poco interés de las autoridades en la clasificación y categorización de los prestadores de servicios turísticos. (municipalidades).
- Escaso nivel de asociatividad en el sector empresarial.

➤ **Que acciones realizar?**

- Promover la conformación y fortalecer las asociaciones representativas de los prestadores de servicios turísticos.
- Coordinar con las asociaciones representativas de los prestadores de servicios turísticos el desarrollo de programas, proyectos y actividades que permitan promover el desarrollo turístico de la región.
- Organización del Sector Público y Privado para la formalización de empresas.
- Difusión del marco normativo y los procedimientos para el registro y autorización de las empresas.
- Elaborar guías de procedimientos sencillos y prácticos de formalización de empresas.
- Capacitación al personal para la atención y simplificación de trámites y procedimientos de formalización.

➤ **Resultados esperados:**

- Empresas que cumplen con las normas, requisitos y procedimientos establecidos para el desarrollo de sus actividades.
- Empresas que preservan y conservan el medio ambiente, los recursos naturales y culturales.
- Empresas que denuncian todo hecho vinculado con la explotación sexual comercial infantil.
- Empresas que informan a los usuarios, previa a la contratación de los servicios sobre las condiciones del mismo.
- Empresas que cuidan el buen funcionamiento y mantenimiento de todas sus instalaciones, así como la idoneidad profesional y técnica del personal, asegurando la calidad del servicio.
- Empresas que cumplen con las disposiciones de salud, seguridad y protección al turista durante la prestación de sus servicios, asimismo facilitan el acceso a personas con discapacidad.
- Empresas que informan al turista acerca de la normas de conducta que debe observar para la preservación del patrimonio humano, natural y cultural, así como del medio ambiente.
- Empresas que facilitan oportunamente la información necesaria y consistente para actualizar el Sistema de Información Turística.

➤ **Derechos de los prestadores de servicios turísticos**

- Participar en las actividades de promoción turística organizadas por PROMPERU y por el órgano regional competente, de conformidad con la normativa vigente.

- Participar en la elaboración del Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR) a través de sus asociaciones u órganos de representación.
 - Comunicar al MINCETUR sobre situaciones o disposiciones provenientes de otros sectores que puedan afectar el desarrollo de la actividad turística.
 - Ser beneficiarios de incentivos por prácticas de turismo inclusivo y responsabilidad social.
 - Acceder en igualdad de condiciones a los proyectos de inversión turística.
- **Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados**
- El MINCETUR publicará en el Directorio Nacional a los Prestadores de Servicios Turísticos Calificados.
 - La base de la información es proporcionada por los gobiernos regionales.
 - El órgano regional competente pone a disposición de los turistas y público en general el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados de su circunscripción territorial.

Los resultados obtenidos a nivel nacional en las Mesas de Lucha contra la Informalidad de los prestadores de servicios turísticos se muestran en el siguiente Cuadro Prestadores de servicios turísticos formalizados en el 2014, el cual muestra que la meta establecida por el Despacho Ministerial del MINCETUR de 1,500 prestadores formalizados fue ampliamente superada toda vez que el año 2014 se formalizaron 4,482 prestadores comprendidos entre establecimientos de hospedaje, restaurantes, agencias de viajes y turismo y guías de turismo.

Asimismo como producto de las Mesas de lucha contra la informalidad se aplicaron sanciones a personas naturales y jurídicas que no cumplieron con formalizarse y aquellas empresas que siendo formales no cumplían con los requisitos mínimos que dieron origen a sus autorizaciones.

Cabe indicar que tanto la SUNAT como las Municipalidades también aplicaron las sanciones correspondientes.

Dirección de Normatividad y Supervisión
Prestadores de servicios turísticos formalizados en el año 2014

DIRCETUR	Establecimientos de Hospedajes			Restaurantes			AGVT	Guías Oficiales de Turismo	Guías de Canotaje Turístico	Total Categorizados y Clasificados	Total Declaraciones Juradas	Total Prestadores Formalizados
	Clasificados y Categorizados	Declaración Jurada	TOTAL	Categorizados y Calificados	Declaración Jurada	TOTAL	Declaración Jurada					
AMAZONAS	13	5	18	0	19	19	4	0	0	13	28	41
ÁNCASH	19	6	25	0	15	15	4	11	0	19	25	55
APURIMAC	3	3	6	0	22	22	0	0	0	3	25	28
AREQUIPA	13	34	47	41	116	157	36	28	0	54	186	268
AYACUCHO	5	39	44	0	34	34	1	10	0	5	74	89
CAJAMARCA	25	11	36	1	204	205	27	18	0	26	242	286
CUSCO	77	131	208	2	277	279	148	831	7	79	556	1473
HUANCAVELICA	4	14	18	0	0	0	3	0	0	4	17	21
HUÁNUCO	21	35	56	1	15	16	5	0	0	22	55	77
ICA	61	46	107	9	113	122	28	31	0	70	187	288
JUNÍN	8	80	88	1	71	72	26	0	1	9	177	187
LA LIBERTAD	18	13	31	32	24	56	11	5	0	50	48	103
LAMBAYEQUE	14	12	26	3	33	36	6	1	0	17	51	69
LIMA	58	30	88	44	26	70	113	102	0	102	169	373
LIMA PROVINCIAS	7	28	35	7	29	36	55	0	82	14	112	208
LORETO	11	32	43	0	11	11	11	0	0	11	54	65
MADRE DE DIOS	3	97	100	0	25	25	36	41	0	3	158	202
MOQUEGUA	12	16	28	0	1	1	0	0	0	12	17	29
PASCO	8	15	23	4	10	14	1	0	0	12	26	38
PIURA	15	15	30	4	13	17	0	2	0	19	28	49
PUNO	6	7	13	0	16	16	10	11	0	6	33	50

SAN MARTÍN	20	179	199	1	122	123	63	2	0	21	364	387
TACNA	10	0	10	0	0	0	1	0	0	10	1	11
TUMBES	8	46	54	0	16	16	1	0	0	8	63	71
UCAYALI	6	2	8	0	2	2	4	0	0	6	8	14
TOTAL	445	896	1341	150	1214	1364	594	1093	90	595	2704	4482

g. Conclusiones

- La prestación de servicios turísticos es la parte más importante y sensible de la cadena del turismo y por ello resulta indispensable desarrollar su competitividad y eficiencia si se pretende impulsar el sector, por ello es necesario fomentar la formalización de las unidades productivas proveedoras de servicios turísticos.
- Por otro lado, se debe tomar conciencia de la informalidad en el desarrollo de las funciones de autorización, supervisión y fiscalización de las instituciones competentes los cuales en algunos casos están en todos los niveles de gobierno.
- Es necesario e importante para el desarrollo de la actividad turística combatir la informalidad de los prestadores de servicios turísticos tanto de aquellos que no cuentan con las autorizaciones para su funcionamiento como aquellos que contando con dichas autorizaciones, no cumplen con los requisitos u ofertan otro tipo de servicios, significa la aplicación del marco normativo, en todos los niveles de gobierno.
- El Estado a través de sus diversas instituciones han realizado los esfuerzos para disminuir las trabas y simplificar trámites administrativos innecesarios para la inscripción de los prestadores de servicios turísticos, como es el trámite de inscripción de los prestadores de servicios turísticos el cual se ha simplificado a la presentación de un Formato de Declaración Jurada.
- La informalidad genera un factor externo negativo y una serie de ineficiencias, ya que las empresas informales utilizan y congestionan la infraestructura pública sin contribuir con los ingresos que permitan mantenerla y desarrollarla. Además, representan una competencia desleal frente a los formales, ocasionan pérdidas para la economía del país en todos sus niveles de gobierno (nacional, regional y local) y provocan distorsiones al momento de establecer políticas y efectuar planes de desarrollo
- La Meta establecida por la Sra. Magali Silva Velarde-Alvarez, Ministra de Comercio Exterior y Turismo de incorporar 1500 prestadores de servicios turísticos al campo formal para el año 2014, se cumplió superando en 300% la meta establecida por cuanto la cifra de prestadores de servicios turísticos formalizados en el año 2014 fue 4,482.
- La Lucha contra la Informalidad comprende un trabajo coordinado entre el Sector Público y Privado, la aplicación del marco normativo y el cumplimiento permanente de los requisitos para el desarrollo de la actividad, en este sentido el empresario debe comprender que está en la obligación de tramitar los registros y autorizaciones para el desarrollo de su negocio.
- La sensibilización realizada con los funcionarios de los diversos sectores públicos así como con los directores, especialistas, técnicos y supervisores de las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y turismo resultaron fundamentales para el cumplimiento de la meta establecida.

h. Recomendaciones

- Difusión del marco normativo por parte de todas las instituciones involucradas en la autorización para el funcionamiento de los prestadores de servicios turísticos, tales como SUNAT, Municipalidad, Cultura, SERNANP, MINCETUR, Gobiernos Regionales.
- Aplicación del marco normativo a aquellas personas naturales y jurídicas que no cumplen con formalizarse o siendo formales no cumplen con los requisitos mínimos u ofertan otro de tipo de servicios para los cuales no fueron autorizados.
- Los Gremios del Sector Turismo deben incidir en la formalización de los prestadores de servicios turísticos, por cuanto existen asociados que no han realizado ningún tipo de registro u autorización.
- Dar continuidad a las Mesas de Lucha contra la Informalidad de los Prestadores de Servicios Turísticos, la cual es un espacio idóneo y específico para desarrollar acciones de formalización de las empresas.
- Implementar una mayor cantidad de supervisores tanto en el MINCETUR como en las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo, considerando que la función de los supervisores será la difusión, y aplicación del marco normativo.
- Desarrollar capacitaciones a los técnicos y especialistas encargados de la supervisión de los prestadores de servicios en temas técnicos, legales y éticos.
- Aprobar normas en materia de simplificación administrativa, eliminando barreras burocráticas y fomentando la calidad regulatoria.
- Las entidades públicas deben, a través de la interoperabilidad, interconectarse y compartir entre ellas de manera gratuita, las bases de datos actualizadas que tengan respecto a sus usuarios o administrados.
- Estandarizar los procedimientos administrativos (requisitos, tasas, notificaciones y procedimientos de fiscalización) de todas las entidades públicas.

IV. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Ley N° 27790, Ley de Organizaciones y Funciones del MINCETUR.
- D.S. N° 005-2002-MINCETUR, Reglamento de Organización y Funciones del MINCETUR.
- Ley N° 29408, Ley General de Turismo.
- D.S. N° 003-2010-MINCETUR, Reglamento de la Ley General de Turismo.
- Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.

- D.S. N° 001-2015-MINCETUR, Reglamento de Establecimientos de Hospedaje.
- D.S. N°026-2004-MINCETUR, Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo.
- D.S. N° 025-2004-MINCETUR, Reglamento de Restaurantes.
- Ley N° 28529, Ley de Guía de Turismo.
- D. S. N°004-2010-MINCETUR, Reglamento de la Ley del Guía de Turismo.
- D. S. N° 007- 2007-MINCETUR, Escala de Infracciones y sanciones para los Prestadores de servicios turísticos.
- D.S. N°004-2015-MINCETUR, modifican D.S. N° 007-2007-MINCETUR, Reglamento que faculta a tipificar y aplicar sanciones.

V. ANEXOS: Institución A

No se presentan anexos

Institución B

No se presentan anexos