



Resolución de Gerencia General

Nº 070-2020-PROMPERÚ/GG

Lima, 24 de julio de 2020

VISTOS: El Memorándum N° 145-2020-PROMPERÚ/DT de la Dirección de Promoción del Turismo, el Informe N° 32-2020-PROMPERÚ/DT-SIT de la Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística, el Memorándum N° 145-2020-PROMPERÚ/GG-OPP y el Informe N° 018-2020-PROMPERÚ/GG-OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y el Memorándum N° 435-2020-PROMPERÚ/GG-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, señala en el numeral 43.4 de su artículo 43 que *“Para aquellos servicios que no sean prestados en exclusividad, las entidades, a través de Resolución del Titular de la entidad establecen la denominación, la descripción clara y taxativa de los requisitos y sus respectivos costos, los cuales deben ser debidamente difundidos para que sean de público conocimiento, respetando lo establecido en el Artículo 60 de la Constitución Política del Perú y las normas sobre represión de la competencia desleal”*;

Que, asimismo, el Decreto Supremo N° 088-2001-PCM, establece en su artículo 1 que para desarrollar actividades de comercialización de bienes y servicios y efectuar los cobros correspondientes a los ciudadanos se requiere contar con autorización de Ley expresa. De igual manera, el artículo 2 de la citada norma, señala que el Titular de la entidad mediante Resolución que deberá ser publicada establecerá: la descripción clara y precisa de los bienes y/o servicios que son objeto de comercialización por parte de la entidad, las condiciones y limitaciones para su comercialización si las hubiere, el monto del precio expresado en porcentaje de la UIT y su forma de pago. Toda modificación a dicha Resolución deberá aprobarse por Resolución del Titular y publicarse en el Diario Oficial “El Peruano”;

Que, según el artículo 2º de la Ley N° 30075, Ley de Fortalecimiento de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo – PROMPERÚ, la entidad es competente para formular, aprobar y ejecutar estrategias y planes de promoción de bienes y servicios exportables, así como de turismo interno y receptivo, promoviendo y difundiendo la imagen del Perú en materia turística y de exportaciones, de conformidad con las políticas, estrategias y objetivos sectoriales; además, en los artículos 4º y 13 de la citada Ley se establecen: i) Como una de sus funciones la de *“c) Desarrollar, gestionar y supervisar la ejecución de las actividades de promoción, inteligencia comercial e investigación de mercados, gestión de información, orientación, asistencia y capacitación empresarial, en materia de exportaciones, turismo e imagen país, a nivel nacional e internacional”*, y ii) Respecto al régimen económico y financiero que son recursos de PROMPERÚ *“b) Los ingresos que provengan de la venta de bienes y prestación de*



Resolución de Gerencia General

Nº 070-2020-PROMPERÚ/GG

servicios en el ámbito de sus funciones, que realiza con el fin exclusivo de recuperar el gasto o la inversión efectuada”, respectivamente;

Que, mediante Oficio Nº 631-2008-PCM/SGP de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros se adjunta el Informe Nº 029-2008-PCM-SGP.CCM, en el cual se establece que la participación en Ferias de Promoción del Perú en el exterior y/o actividades similares, se consideran servicios no exclusivos prestados a los administrados, por lo que deberán excluirse del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) e incluirlos dentro de una Guía o Tarifario de Servicios a Terceros en el que su determinación deberá ajustarse al régimen de legalidad contemplado en el Decreto Supremo Nº 088-2001-PCM;

Que, con Resolución de Secretaría General Nº 082-2010-PROMPERÚ/SG, se aprobó el Procedimiento para la determinación y aprobación del precio de venta o descuento de los servicios no exclusivos - Versión 01, el cual establece los lineamientos para la determinación y aprobación de los precios de venta de los servicios no exclusivos que comercializa PROMPERÚ, y que no han sido fijados en la Carta de Servicios;

Que, mediante Resolución de Secretaría General Nº 178-2015-PROMPERÚ/SG y modificatorias, se aprobó la Carta de Servicios de PROMPERÚ como documento de gestión que contiene la descripción de los servicios no exclusivos brindados por PROMPERÚ, así como las condiciones y limitaciones para su prestación, incluyendo el precio de venta y descuentos en los servicios que corresponden;

Que, mediante Resolución de Gerencia General Nº 016-2020-PROMPERÚ/GG, se incorpora el Servicio Nº 5: Ruta de la Competitividad Comercial Turística a la sección de la Dirección de Promoción del Turismo de la Carta de Servicios de PROMPERÚ;

Que, mediante Resolución de Gerencia General Nº 055-2020-PROMPERÚ/GG, se aprueba como medida excepcional, que desde su entrada en vigencia hasta el 31 de diciembre de 2020 se exceptúe a las empresas del requisito de “pago de la cuota de participación” para acceder al Servicio Nº 5: Ruta de la Competitividad Comercial Turística de la Carta de Servicios de PROMPERÚ, entre otros, con la finalidad de contribuir a mitigar el impacto negativo previsto a consecuencia del brote de COVID-19 y ayudar a la imprescindible reactivación económica del turismo, y en particular brindar apoyo a las empresas peruanas;

Que, con Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 060-2019-PROMPERÚ/PE, de fecha 12 de noviembre, se aprobó el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de PROMPERÚ, siendo publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 14 de noviembre de 2019, por lo que entró en vigencia desde el 15 de noviembre de 2019;



Resolución de Gerencia General

Nº 070-2020-PROMPERÚ/GG

Que, conforme al literal f) del artículo 22º del Texto Integrado del ROF de PROMPERÚ, aprobado por la citada Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 060-2019-PROMPERÚ/PE, corresponde a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, conducir y supervisar el proceso de formulación y actualización de políticas, directivas, procedimientos, manuales y otros documentos necesarios para la gestión institucional;

Que, así también en el literal f) del artículo 64º del Texto Integrado del ROF de PROMPERÚ, aprobado por la Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 060-2019-PROMPERÚ/PE, corresponde a la Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística, formular, proponer, organizar, difundir y supervisar el desarrollo de programas de capacitación y asistencia técnica en materia de inteligencia y mercadeo turístico, dirigidos a los prestadores de servicios turísticos nacionales, específicamente las pequeñas y medianas empresas, de tal manera que, contribuyan al desarrollo de la competitividad en la comercialización de los destinos turísticos;

Que, con Memorándum Nº 189-2020-PROMPERÚ/DT la Dirección de Promoción del Turismo comunica a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto del Informe Nº 32-2020-PROMPERÚ/DT-SIT de la Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística que sustenta la modificación de las condiciones de prestación y de acceso correspondientes al Servicio Nº 5: Ruta de la Competitividad Comercial Turística comprendido en la Carta de Servicios de PROMPERÚ – Sección de la Dirección de Promoción del Turismo; así como la modificación de la solicitud de inscripción correspondiente;

Que, mediante el Informe Nº 018-2020-PROMPERÚ/GG-OPP la Oficina de Planeamiento y Presupuesto en coordinación con la Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística de la Dirección de Promoción del Turismo propone la modificación del Servicio Nº 5: Ruta de la Competitividad Comercial Turística y sus anexos, comprendiendo en la Carta de Servicios, así como la sección de Condiciones Generales de este último documento;

Que, mediante el Memorándum Nº 145-2020-PROMPERÚ/GG-OPP la Oficina de Planeamiento y Presupuesto solicita la revisión de los documentos y la emisión del proyecto de resolución correspondiente, por lo que la Oficina de Asesoría Jurídica remite el proyecto solicitado mediante el Memorándum Nº 435-2020-PROMPERÚ/GG-OAJ;

Que, según lo expuesto en los considerandos precedentes, resulta necesario atender lo requerido por la Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística de la Dirección de Promoción del Turismo, conforme a la opinión técnica de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, así como la opinión legal de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo



Resolución de Gerencia General

Nº 070-2020-PROMPERÚ/GG

Nº 004-2019-JUS; la Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 060-2019-PROMPERÚ/PE, que aprueba el Texto Integrado del ROF de PROMPERÚ, y las Resoluciones de Presidencia Ejecutiva Nº 005-2020-PROMPERÚ/PE y Nº 009-2020-PROMPERÚ/PE;

Con la visación de la Dirección de Promoción del Turismo, la Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la propuesta de modificación de la Carta de Servicios de acuerdo con el siguiente detalle:

- a) Servicio Nº 5: Ruta de la Competitividad Comercial Turística – Versión 02, que se adjunta como Anexo Nº 1 (tres folios) a la presente resolución.
- b) Anexo Nº 3: Estructura Curricular de la Ruta de la Competitividad Comercial Turística – Versión 02, que se adjunta como Anexo Nº 2 (cuatro folios) a la presente resolución.
- c) Carta de Servicios: Condiciones Generales – Versión 10, que se adjunta como Anexo Nº 3 (tres folios) a la presente resolución.

Artículo 2.- Aprobar el Formato FO-DT-TUR-032: Solicitud de Inscripción – Ruta de la Competitividad Comercial Turística - Versión 02, que se adjunta como Anexo Nº 4 (dos folios) a la presente resolución;

Artículo 3.- Encargar a la Oficina de Administración la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la fecha de su aprobación.

Artículo 4.- Encargar al Responsable de la actualización de la información del Portal de Transparencia Estándar de PROMPERÚ, que como máximo el mismo día de publicada la presente Resolución en el Diario Oficial “El Peruano”, deberá hacer la publicación correspondiente en el Portal de Transparencia Estándar de la Entidad.

Regístrese, comuníquese y publíquese

Carta de Servicios de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo – PROMPERÚ

Dirección de Promoción del Turismo

Servicio N° 5: Programa Comercial de la Ruta de la Competitividad Turística

1. Descripción:

El Programa Comercial de la Ruta de la Competitividad Turística es un programa de fortalecimiento de capacidades que consta de 19 cursos, organizados en tres (3) niveles que van incrementando su complejidad. Dichos cursos cubren las seis (6) dimensiones temáticas que constituyen los aspectos clave de la gestión comercial en las agencias de viaje y turismo y en los establecimientos de hospedaje. El programa tiene por finalidad fortalecer las competencias en gestión comercial de las empresas participantes.

El listado detallado de los cursos y una descripción general de su contenido se pueden consultar en la **Estructura Curricular del Programa Comercial de la Ruta de la Competitividad Turística** que se muestra en el Anexo N° 3 del presente documento.

La empresa podrá inscribirse únicamente en los cursos del Programa Comercial de la Ruta de la Competitividad Turística que requiera para fortalecer sus competencias, según los resultados del Test de Diagnóstico Empresarial señalado como requisito 6 del presente documento.

La empresa participante tiene derecho a:

- Capacitaciones virtuales según la cantidad de horas señaladas en la convocatoria (una vacante).
- Portafolio del curso.
- Acceso al Aula Virtual de PROMPERÚ.

2. Alcance:

El servicio se desarrolla a nivel nacional.

3. Unidad orgánica responsable de brindar el servicio:

Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística.

Requisitos	Precio de venta	Forma de pago	Presentación de documentación
<p>1. Ser una <u>agencia de viajes y turismo</u> o un <u>establecimiento de hospedaje</u>, debidamente constituido en el Perú e inscrito en el <u>Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados</u>. En el caso de establecimientos de hospedaje que hayan optado por no ostentar clase y categoría, tener <u>Constancia Cumplimiento de Requisitos Mínimos</u> emitida por el órgano competente.</p> <p>2. Contar con un mínimo de dos (2) años de operación prestando servicios turísticos a nivel nacional para el caso de agencias de viajes y un (1) año para el caso de establecimientos de hospedaje, contabilizados a partir de la fecha de inicio de actividades registrada en la SUNAT.</p>	Gratuito	No aplica	<p><u>Presentación de la Solicitud de Inscripción</u></p> <p><u>Mesa de Partes Presencial</u> (Calle Uno Oeste N° 050, Edificio MINCETUR, Piso 1, San Isidro, 15036 Lima - Perú)</p> <p><u>Mesa de Partes Virtual</u> mesadepartes@promperu.gob.pe</p>

Carta de Servicios de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo – PROMPERÚ

Dirección de Promoción del Turismo

Servicio N° 5: Programa Comercial de la Ruta de la Competitividad Turística

- | | | | |
|--|--|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 3. Contar con correo electrónico corporativo. No se aceptarán dominios gratuitos (Gmail, Outlook, Yahoo!, entre otros). 4. Contar con página web corporativa activa. No se aceptarán páginas web en subdominios gratuitos (Wix, WordPress, entre otros) o enlaces a cuentas en redes sociales (Facebook, Twitter, entre otros) <i>(Solo aplica para los cursos del segundo y tercer nivel del Programa).</i> 5. No tener sanciones en el Registro "Mira a quién le compras" de INDECOPI, impuestas en los doce (12) últimos meses. 6. Haber completado debidamente el Test de Diagnóstico Empresarial vía web dando clic aquí. <i>(Solo se requerirá para la primera inscripción).</i> 7. Haber aprobado el(los) curso(s) del nivel del programa previo, que le corresponda llevar según los resultados obtenidos en el Test de Diagnóstico Empresarial realizado y la estructura curricular del programa (Ver Anexo N° 3) <i>(Solo aplica para los cursos del segundo y tercer nivel del Programa).</i> 8. Solicitud de inscripción – Programa Comercial de la Ruta de la Competitividad Turística, debidamente completada y suscrita <i>(firma digital¹ o manuscrita, no se acepta el pegado de la imagen de una firma).</i> 9. No tener adeudos en PROMPERÚ. | | | |
|--|--|--|--|

¹ Conforme a lo regulado por la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento.

Carta de Servicios de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo – PROMPERÚ

Dirección de Promoción del Turismo

Servicio N° 5: Programa Comercial de la Ruta de la Competitividad Turística

Condiciones para la Inscripción en el Servicio

1. La Solicitud de Inscripción se presentará según el canal de atención que seleccione la Empresa, de acuerdo con lo siguiente:
 - 1.1. Impresa si se presenta a través de la Mesa de Partes Presencial.
 - 1.2. Escaneada en formato PDF si se presenta a través de la Mesa de Partes Virtual.
2. Una vez recibida la Solicitud de Inscripción, PROMPERÚ verificará el cumplimiento de los requisitos de la empresa solicitante, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción, luego del cual determinará si dicha Solicitud de Inscripción es observada o si se acepta la inscripción.
 - 2.1. En caso sea aceptada la inscripción de la empresa, PROMPERÚ en el plazo antes indicado notificará por correo electrónico a la empresa dicha aceptación.
 - 2.2. De detectarse observaciones a la Solicitud de Inscripción y/o que se requiera alguna precisión y/o completar alguna información en dicha solicitud, PROMPERÚ notificará a la empresa solicitante, mediante correo electrónico, para que cumpla con subsanar las omisiones o realizar lo que corresponda, otorgándole para ello un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida dicha notificación. Si vencido este plazo la empresa solicitante no cumpliera con atender lo requerido por PROMPERÚ, se considerará como no presentada la Solicitud de Inscripción y, por ende, sin efecto para todos los fines administrativos; ello, sin perjuicio que tal condición sea o no comunicada a la empresa por parte de PROMPERÚ.
Si la empresa cumpliera con efectuar lo requerido por PROMPERÚ, los resultados de la verificación de la subsanación de la empresa solicitante le serán notificados a esta a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de la fecha en que presentó la subsanación de su Solicitud de Inscripción. Cabe precisar que en los casos que no se haya subsanado conforme a lo requerido por PROMPERÚ o a satisfacción de este, PROMPERÚ considerará como no presentada la Solicitud de Inscripción y, por ende, sin efecto para todos los fines administrativos; ello, sin perjuicio que tal condición sea o no comunicada a la empresa por parte de PROMPERÚ.
3. Las vacantes disponibles serán asignadas una vez aceptada la Inscripción, otorgando una vacante por empresa.

PENALIDADES POR DESISTIMIENTO

Supuesto	Penalidad
Comunicación de desistimiento injustificado de la EMPRESA a partir del día calendario siguiente de culminado el plazo de inscripción según la convocatoria para la inscripción en el curso.	PROMPERÚ se reserva el derecho de no admitir la participación de la EMPRESA en ninguno de los servicios de capacitación y/o asistencia técnica en materia de turismo que brinda la entidad, por un periodo no menor a dos (2) años contados desde la fecha de su notificación al Correo Electrónico de la EMPRESA , sin perjuicio de dar inicio a las acciones legales, en caso correspondan, por el perjuicio patrimonial causado, entre otros.

PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Supuesto	Penalidad
Desaprobar más de un curso durante su participación en el programa, o desaprobar dos veces el mismo curso.	PROMPERÚ se reserva el derecho de no admitir la participación de la EMPRESA en ninguno de los servicios de capacitación y/o asistencia técnica en materia de turismo que brinda la entidad, por un periodo no menor a dos (2) años contados desde la fecha de su notificación al Correo Electrónico de la EMPRESA, sin perjuicio de dar inicio a las acciones legales, en caso correspondan, por el perjuicio patrimonial causado, entre otros.

Carta de Servicios de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo – PROMPERÚ

Dirección de Promoción del Turismo

Anexo N° 3

Estructura Curricular del Programa Comercial de la Ruta de la Competitividad Turística

Matriz de Dimensiones Temáticas y Niveles del Programa

Dimensión Temática	Cursos del Programa		
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
D.1. Participación en la gestión de ventas	1.1. Venta y Gestión Comercial del turismo	2.1. Gestión de reservas 2.2. Canales de distribución digital 2.3. Gestión de alianzas estratégicas	3.1. Participación en ferias y workshops
D.2. Desarrollo de Inteligencia Comercial	1.2. Introducción a Turismo In y segmentos turísticos	2.4. Inteligencia comercial	
D.3. Diseño de proyectos comerciales		2.5. Diseño de modelos de negocios turísticos	3.2. Planeamiento estratégico en marketing
D.4. Desarrollo de la transformación digital	1.3. Marketing digital	2.6. e-Commerce aplicado al turismo	
D.5. Desarrollo de innovaciones comerciales	1.4. Habilidades interpersonales y creatividad		3.3. Metodologías Ágiles & Lean Management
D.6. Participación en la gestión de operaciones comerciales	1.5. Identidad corporativa en empresas turísticas 1.6. Contabilidad para empresas turísticas	2.7. Finanzas comerciales en turismo 2.8. Gestión de la fidelización del cliente	3.4. Optimización de tarifas 3.5. Gestión de indicadores comerciales

Temario de los cursos que conforman el Programa

Cursos del Nivel 1	
Curso	Temario
1.1. Venta y Gestión Comercial del Turismo	<p>Desarrolla de forma integral el diagnóstico de la situación de las empresas y su entorno turístico particular, y la elaboración de su plan de ventas. Los temas a tratar están vinculados al establecimiento de objetivos comerciales, planificación de estrategias y desarrollo de técnicas de venta estandarizadas (protocolos) que permitan hacer más eficiente el desempeño comercial.</p> <p>Al finalizar el curso, el empresario podrá gestionar estratégicamente, a través de un plan de ventas, los aspectos relacionados a las ventas y predecir los distintos escenarios que podría presentar la demanda y de esa forma ajustar las estrategias de la empresa eficientemente.</p>
1.2. Introducción a Turismo In y segmentos turísticos	<p>Presenta la información disponible, manejo y fin estratégico del sistema de información turística Turismo In. Por otro lado, se relaciona el potencial de este sistema con procesos de segmentación, identificación de oportunidades de negocio turístico, planificación estratégica y toma de decisiones en empresas del sector. Los temas a tratar aquí están relacionados al uso de la plataforma Turismo In y sus diversos recursos disponibles, tendencias de segmentos turísticos, variables de segmentación y otros.</p> <p>Al finalizar el curso, el empresario podrá hacer uso de la información de Turismo In y por consiguiente establecer de forma estratégica los segmentos a trabajar; aprovechando las oportunidades de nuevos segmentos.</p>

Curso	Temario
1.3. Marketing digital	<p>Considera el desarrollo integral y estratégico de una página web, su posicionamiento en buscadores y actualización constante con contenido relevante. Además, se contempla el establecimiento de determinadas redes sociales, de acuerdo al objetivo de la empresa turística y la gestión del contenido de las mismas, así como también el uso de otras herramientas digitales como el email Marketing. Los temas a tratar están vinculados a SEO, SEM, Marketing de contenido, Social Media Marketing y otros.</p> <p>Al finalizar el curso, el empresario podrá plasmar una estrategia digital para su empresa acorde con sus objetivos; permitiéndole lograr un mayor alcance en sus acciones comerciales y la captación de demanda de sus servicios.</p>
1.4. Habilidades interpersonales y creatividad	<p>Desarrolla un conjunto de técnicas y herramientas con la finalidad de mejorar habilidades blandas de sus colaboradores. Los temas a tratar se vinculan al desarrollo de liderazgo, empatía y resolución de conflictos a través pequeños talleres, por otro lado, se mostrarán las técnicas que permitan impulsar los espacios y procesos creativos.</p> <p>Al finalizar el curso, el empresario será capaz de impulsar el desarrollo de habilidades interpersonales y creatividad en sus colaboradores, con una planificación de momentos, formas y objetivos dentro de la organización turística.</p>
1.5. Identidad corporativa en empresas turísticas	<p>Busca presentar las herramientas y técnicas necesarias para crear una imagen coherente, integral y estandarizada de la empresa turística frente a todos sus públicos de interés (clientes, comunidad, estado) y a través diversos canales de comunicación (online-offline); logrando de esta manera garantizar una positiva reputación. Temas vinculados al <i>branding</i>, personalidad de marca, <i>merchandising</i>, reputación corporativa serán los que se desarrollarán.</p> <p>Al finalizar el curso, el empresario podrá plasmar en su empresa una identidad estandarizada y de esa forma presentar ante los distintos públicos de interés la misma personalidad y posicionamiento que pretender generar la empresa.</p>
1.6. Contabilidad para empresas turísticas	<p>Se contempla el conocimiento, manejo y objetivo de los diferentes aspectos contables que una empresa turística debe practicar; con los cuales potenciará los resultados económicos obtenidos y podrá llevar un mayor ordenamiento de los ingresos y gastos que presente en determinados periodos; haciendo de esta manera cada acción comercial mucho más eficiente. Los temas a tratar son el análisis de estados contables, impactos tributarios en empresas turísticas, registro contable y otros.</p> <p>Al finalizar el curso, el empresario será capaz de gestionar correctamente los aspectos contables y de esa forma lograr los beneficios económicos que estos pueden generar en empresas del rubro turístico.</p>

Cursos del Nivel 2 ¹	
Curso	Temario
2.1. Gestión de reservas	<p>Presenta las diferentes técnicas que permitan lograr la eficiencia en las etapas de recepción, aceptación, confirmación, modificación y cancelación de reservas, a través de medios digitales y presenciales de contacto con el cliente. Adicionalmente, se considera la elaboración o generación de reportes ejecutivos mediante sistemas de gestión de reservar propios o ajenos.</p> <p>Al finalizar el curso, el empresario podrá evitar la pérdida de potenciales ventas mediante la aplicación de diversas técnicas de venta y por lo tanto, maximizar las posibilidades de negocios que se presentan.</p>
2.2. Canales de distribución digital	<p>Desarrolla el manejo estratégico de los canales digitales, tanto indirectos como directos en el sector turismo. Se presentan los aspectos necesarios para hacer de estos canales digitales un punto clave en el desarrollo comercial de la empresa turística.</p> <p>Los temas a tratar están vinculados al manejo de redes sociales como canal de venta, la gestión de <i>Online Travel Agencies</i> (OTA), Mobile marketing, agencias intermediarias digitales y venta por sitio web.</p> <p>Al finalizar el curso, el empresario podrá gestionar de la mejor forma tanto canales digitales directos e indirectos y así contar con un mayor alcance de mercado.</p>


¹ Para inscribirse en los cursos del Nivel 2 del Programa, la Empresa deberá haber aprobado todos los cursos del Nivel 1 que le corresponda llevar según los resultados obtenidos en el Test de Diagnóstico Empresarial correspondiente.

Curso	Temario
2.3. Gestión de alianzas estratégicas	Se busca brindar las herramientas necesarias para poder establecer, mediante negociaciones comerciales optimas, alianzas estratégicas con empresas del entorno turístico, tales como agencias, mayoristas, operadores turísticos, aerolíneas y otros. Temas como metodologías de negociación, elaboración de propuestas de alianzas, identidad corporativa son los claves en el desarrollo del curso. Al finalizar este, el empresario será capaz de identificar potenciales alianzas, gestionarlas, concretarlas y realizar el seguimiento periódico de estas con el objetivo de encontrar nuevas oportunidades de negocio.
2.4. Inteligencia comercial	Se busca incorporar el uso estratégico de la información a través de la gestión de información interna de la empresa, el uso de reportes externo (públicos y privados), el análisis de tendencias y fundamentalmente de la competencia. Los temas a tratar se relacionan al uso de matriz de análisis de competencia, mapas de posicionamiento, análisis de fuentes secundarias de información y otros. Al finalizar el curso, el empresario será capaz de analizar y predecir el comportamiento de la competencia y el impacto del entorno sobre las estrategias comerciales de la empresa. Esto lo beneficiará debido a que contara con mayores y mejores herramientas para la toma de decisiones en el aspecto comercial.
2.5. Diseño de modelos de negocios turísticos	Se busca establecer el modelo de negocio, y sus distintas etapas que seguirá la empresa turística. Los temas a desarrollar están vinculados a las fuentes de ingreso, gastos necesarios, propuesta de valor, canales de distribución, y otros relacionados a la operación diaria de la empresa. Al finalizar el curso, el empresario será capaz de formular de forma escrita el modelo de negocio a seguir por su empresa y de esta forma darle el seguimiento necesario para el cumplimiento de cada aspecto establecido en el modelo. De esta forma contara con una guía de trabajo pensada y analizada por toda la organización.
2.6. e-commerce aplicado al turismo	Presenta el manejo estratégico y técnico de la página web, las redes sociales y dispositivos móviles como canal de venta de servicios turísticos, la contratación de publicidad pagada y el uso de una <i>landing page</i> con fines estrictamente de venta. Los temas a tratar se vinculan a la experiencia del usuario en la web (UX), optimización de contenido y carga, pasarelas de pagos, medios de pago alternativos y otros. Al finalizar el curso, el empresario será capaz de poder desarrollar comercio electrónico mediante la web de la empresa con el objetivo de maximizar utilidad en cada transacción realizada.
2.7. Finanzas comerciales en turismo	Se contempla la presentación, uso y utilidad de los diferentes aspectos financieros que una empresa turística debe practicar; con los cuales administrará los recursos disponibles y podrá tener un desempeño más eficiente en lo que respecta al tratamiento del dinero en diferentes momentos del ciclo de vida de la empresa. Temas como el apalancamiento financiero, solicitudes de financiamiento, interpretación de ratios financieros, serán algunos de los que se presentarán. Al finalizar el curso, el empresario será capaz de interpretar ratios financieros y analizar la situación de su empresa y por otro lado podrá acercarse y considerar nuevas fuentes de financiamiento para el desarrollo de proyectos comerciales.
2.8. Gestión de la fidelización del cliente	Presenta diferentes alternativas para el diseño e implementación de procedimientos vinculados a la gestión de la satisfacción y fidelización del cliente. Se abarcarán temas como la administración de quejas, reclamos, sugerencias del cliente, instrumentos de investigación y la gestión de los diferentes niveles de satisfacción. Al finalizar, el empresario será capaz de gestionar de forma estratégica la fidelización de sus clientes mediante diversas técnicas de retención y recompensa que permitan incrementar la tasa de recompra en los servicios que ofrece la empresa turística.

Cursos del Nivel 3 ²	
Curso	Temario
3.1. Participación en ferias y workshops	Desarrolla el proceso de organización para la participación en una feria y workshop. Aquí se concentrarán esfuerzos de planificación comercial tanto en la etapa pre feria, feria y post feria. Teniendo como objetivo rentabilizar positivamente la inversión que implica una participación en algún evento comercial. Se abordarán además temas relacionados a la negociación con potenciales clientes, elaboración de material promocional, manejo de base de datos, aspectos visuales del módulo, <i>merchandising</i> y otro. Al finalizar el curso, el empresario podrá lograr una participación óptima en cualquier evento nacional o internacional, con el objetivo de capitalizar la inversión realizada.

² Para inscribirse en los cursos del Nivel 3 del Programa, la Empresa deberá haber aprobado todos los cursos del Nivel 2 que le corresponda llevar según los resultados obtenidos en el Test de Diagnóstico Empresarial correspondiente.

Curso	Temario
3.2. Planeamiento estratégico en marketing	<p>Se desarrollará la estructura y diseño de un Plan Estratégico de Marketing (PEM) que contemple las diferentes partes de este. Los temas a desarrollar están vinculados al diagnóstico, objetivos, estrategias en la mezcla comercial, tácticas, implementación, presupuesto y calendarización. Adicionalmente se presentarán las variaciones y acciones que se realizan a un PEM antes situaciones cambiantes del mercado.</p> <p>Al finalizar el curso, el empresario será capaz de desarrollar un Plan estratégico de Marketing que le permita a la empresa promocionar sus servicios y satisfacer estratégica y eficientemente la demanda turística.</p>
3.3. Metodologías Ágiles & Lean Management	<p>Busca presentar las distintas metodologías ágiles que podrán ser usadas en los procesos de innovación de las empresas turísticas, pero, además, establecer políticas y sistematizar los procesos de innovación a lo largo de toda la organización y sus colaboradores.</p> <p>Durante el curso se presentarán y explicarán metodologías usadas en procesos de innovación como SCRUM, <i>Design Thinking</i>, <i>Lean Start Up</i>, Kanban y <i>Lean Management</i>, resaltando sus beneficios y aplicación en particular al sector turístico.</p> <p>Al finalizar, el empresario podrá instalar espacios de innovación comercial en su empresa con metodologías estándares y alto impacto en la organización.</p>
3.4. Optimización de tarifas	<p>Se busca desarrollar métodos y técnicas que permitan optimizar los ingresos que genera una empresa turística. Los temas a tratarse están relacionados a estrategias de <i>revenue management</i>, promociones <i>last minute</i>, análisis de rentabilidad por canal de venta, análisis de la estacionalidad, discriminación de precios y otros.</p> <p>Al finalizar el curso, el empresario a través de las diversas técnicas y herramientas aprendidas estará en capacidad de hacer más eficiente el uso de los recursos disponibles y además, lograr aprovechar las distintas oportunidades de mercado con la finalidad de obtener la maximización de su utilidad en todo momento.</p>
3.5. Gestión de indicadores comerciales	<p>Se desarrollará una serie de indicadores de distinta índole que permitan monitorear de forma integral el desempeño comercial de la empresa turística a lo largo de su existencia.</p> <p>Se presentarán y analizarán indicadores vinculados a los ingresos, rentabilidad, gestión de recursos, conversión, inversión comunicacional, captación, optimización y otros.</p> <p>Esto permitirá tomar decisiones con mayor grado de certeza y precisión, pero, además, poder conocer el impacto de las distintas acciones comerciales que se desarrollen en la búsqueda de incrementar los ingresos.</p>



Carta de Servicios de la Comisión de
Promoción del Perú para la Exportación y el
Turismo – PROMPERÚ



prom
perú

Perú

Carta de Servicios de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo – PROMPERÚ

Condiciones Generales

La Carta de Servicios es un documento de gestión que contiene la descripción de servicios no exclusivos que brinda PROMPERÚ, los requisitos y condiciones para acceder a ellos, los descuentos aplicables para aquellos que se encuentren sujetos a pago, y disposiciones generales para su aplicación.

I. Alcance

Aplica a los servicios cuyas actividades son organizadas y financiadas en su totalidad por PROMPERÚ; así como, aquellas que se realicen en coorganización, mediante convenio suscrito, con otras entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, siempre que PROMPERÚ sea el Expositor registrado del evento y su aporte sea mayor al 50% del costo total de la actividad.

II. Servicios

Los servicios comprendidos en la presente Carta de Servicios son los siguientes:

2.1. Servicios brindados por la Dirección de Promoción del Turismo

- Servicio N° 1: Participación en Ferias Internacionales de Turismo.
- Servicio N° 2: Participación en Workshops Internacionales de Turismo.
- Servicio N° 3: Participación en Ferias de Turismo Escolar y Universitario.
- Servicio N° 4: Participación en Workshops Nacionales de Turismo.
- Servicio N° 5: Programa Comercial de la Ruta de Competitividad Turística.

2.2. Servicios brindados por la Dirección de Promoción de las Exportaciones

- Servicio N° 1: Participación en Ferias Internacionales de Exportaciones.
- Servicio N° 2: Participación en Ruedas de Negocios.
- Servicio N° 3: Participación en Misiones Comerciales.
- Servicio N° 4: Programa de Mercados Externos – PROMEX.
- Servicio N° 5: Programa GloBus: Haciendo negocios con Alemania.
- Servicio N° 6: Programas de Planes de Negocios de Exportación – PLANEX.
- Servicio N° 7: Programas de Gestión de la Calidad.
- Servicio N° 8: Programas y Talleres Especializados ADOC (Centro de Oportunidades Digitales de APEC) – Perú.
- Servicio N° 9: Seminarios de “Miércoles del Exportador”.
- Servicio N° 10: Seminarios de “Día del Exportador”.
- Servicio N° 11: Participación en ferias especializadas para la promoción de marcas de productos de la Industria de la Vestimenta y Decoración.
- Servicio N° 12: Programa de Coaching Empresarial para Exportadores.
- Servicio N° 13: Diagnóstico del Nivel de Competitividad de las Empresas Exportadoras Peruanas.
- Servicio N° 14: Participación en ferias internacionales de exportaciones que no forman parte del Calendario de Actividades de PROMPERÚ.
- Servicio N° 15: Acceso a documentos de información comercial especializada sobre exportaciones.
- Servicio N° 16: Centro de Información Comercial – INFOCENTER.
- Servicio N° 17: Orientación y Asesoría en Exportaciones – Plataforma.

III. Descuentos

- 3.1. Los descuentos contenidos en el presente documento serán aplicados sobre los precios de venta fijados para el servicio respectivo y no son acumulativos, sino excluyentes entre sí.
- 3.2. Los descuentos aplicables para las empresas clasificadas como microempresas o pequeñas empresas (MYPE) establecidos en el presente documento, solo serán otorgados a aquellas empresas que se encuentren acreditadas como tales en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa – REMYPE. Los otros tipos de empresas se sujetarán a la clasificación establecida por PROMPERÚ.
- 3.3. El valor de la UIT (Unidad Impositiva Tributaria) con el que se expresarán los precios de venta será el que apruebe el Ministerio de Economía y Finanzas para el ejercicio fiscal corriente.

Carta de Servicios de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo – PROMPERÚ

Condiciones Generales

IV. Convenios de Cooperación Técnica Internacional o Acuerdos de Colaboración Interinstitucional

Las condiciones y limitaciones establecidas para el acceso a los servicios comprendidos en el presente documento, no serán aplicables para las participaciones que se encuentren en el marco de un convenio de cooperación técnica internacional o de acuerdos de colaboración interinstitucional en materia de promoción del turismo, las exportaciones o la imagen país. Estas participaciones estarán sujetas a la disponibilidad de cupos, a la evaluación previa del órgano o unidad orgánica responsable del servicio y a la suscripción del Convenio o Acuerdo de Colaboración correspondiente, y del Contrato de Participación o Aceptación de las Condiciones Generales de Participación, según corresponda.

V. Responsabilidades

5.1. Los órganos y unidades orgánicas de línea encargados de brindar los servicios son responsables de:

- a) Comunicar oportunamente a las personas y empresas que desean acceder a los servicios, los requisitos y condiciones que deben cumplir, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.
- b) Controlar y verificar que los participantes cumplan con todos los requisitos y condiciones establecidas en el presente documento, previo a la prestación del servicio.
- c) Cuando corresponda, brindar información actualizada y oportuna a la Unidad de Finanzas en los medios que se establezcan para el control de pagos de las empresas admitidas para participar en los eventos convocados.

5.2. La Unidad de Finanzas es responsable de:

- a) Aplicar los precios de venta y los descuentos que correspondan, según lo establecido en el presente documento.
- b) Emitir y entregar los comprobantes de pago correspondientes, de acuerdo con los pagos recibidos.
- c) Elaborar, actualizar y publicar en la Intranet el Listado de empresas e Instituciones que mantienen deudas con PROMPERÚ.

VI. Prohibiciones

El personal de PROMPERÚ está prohibido de autorizar excepciones a la Carta de Servicios vigente (tales como prórrogas en los plazos de pago, permitir la participación de empresas sin haber cancelado el precio de venta correspondiente —incluidos los descuentos aplicables— o teniendo deuda preexistente, entre otros), que no estén expresamente aprobadas en el citado documento; siendo pasible de responsabilidad administrativa, civil o penal conforme a los dispositivos legales vigentes.

VII. Sanciones

El incumplimiento de lo establecido en el presente documento genera responsabilidad pasible de resolución contractual, sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal a que hubiere lugar. PROMPERÚ evaluará según los criterios de razonabilidad y proporcionalidad el caso concreto, dentro del marco de las disposiciones legales vigentes que regulan la materia.

SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN – PROGRAMA COMERCIAL DE LA RUTA DE LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

I. DATOS DEL CURSO

1.1. Nombre del curso	
-----------------------	--

II. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.1 Tipo de personería <i>(Marcar con un aspa (X) donde corresponda)</i>	<input type="checkbox"/> Persona Jurídica <input type="checkbox"/> Persona Natural con Negocio		
1.2 Razón social /Nombres y apellidos			
1.3 Nombre comercial		1.4 RUC N°	
1.5 Objeto social ¹ / Actividad(es) económica(s)		1.6 Fecha de inicio de actividades	
1.7 Inscripción en el Registro de Personas Jurídicas de la SUNARP (Constitución) ¹	Partida Registral N°	Asiento N°	Ciudad (Oficina Registral)
1.8 Domicilio	Av./Calle/Psje./Jr. N°	Urbanización	
	Distrito Provincia	Departamento	Código Postal
1.9 Página web Corporativa ²		1.10 Teléfono fijo <i>(Incluir código, Ej.: (01) 878-4855)</i>	
1.11 Correo electrónico corporativo para notificaciones ³		1.12 Teléfono celular	
1.13 Tipo de empresa ¹ <i>(Marcar con un aspa (X) donde corresponda)</i>	<input type="checkbox"/> Tipo A (MYPE) <i>(Acreditada como MYPE)</i>		
	<input type="checkbox"/> Tipo B <i>(No acreditada como MYPE)</i>		
1.14 Tipo de prestador de servicios turísticos <i>(Marcar con un aspa (X) donde corresponda)</i>	<input type="checkbox"/> Agencia de viajes y turismo <input type="checkbox"/> Establecimiento de hospedaje		
1.15 ¿Se encuentra inscrito en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados ⁴ ?			Sí (<input type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>)
1.16 En caso de no encontrarse inscrito en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados, ¿Ha presentado su declaración jurada de cumplimiento de requisitos mínimos de clase y/o categoría (Establecimiento de hospedaje) ante el MINCETUR, la DIRCETUR o la GERCETUR?			Sí (<input type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>)
1.17 ¿Tiene sanciones impuestas por INDECOPI en los últimos doce (12) meses (Registro "Mira a quien le compras")?			Sí (<input type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>)

III. DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL (Aplica solo para personas jurídicas)

2.1 Nombres y apellidos			
2.2 Tipo y número de Documento de Identidad	<i>(Marcar con un aspa (X) donde corresponda)</i> DNI (<input type="checkbox"/>) Carné de Extranjería (<input type="checkbox"/>) Pasaporte (<input type="checkbox"/>) N°: _____		
2.3 Inscripción de poder en el Registro de Personas Jurídicas de la SUNARP	Partida Registral N°	Asiento N°	Ciudad (Oficina Registral)

IV. DATOS DEL PARTICIPANTE EN EL CURSO

Nombres y apellidos	Cargo	Correo electrónico corporativo	Teléfono / Anexo

V. COMPROMISOS DE LA EMPRESA

5.1. Brindar facilidades al personal para asistir a las sesiones programadas para cada uno de los cursos.

¹ Aplica solo para personas jurídicas.

² No se aceptarán dominios gratuitos o enlaces de redes sociales (Facebook, Twitter, entre otros).

³ Indicar un correo electrónico con dominio propio de la empresa.

⁴ Conforme al artículo 30° de la Ley N° 29408, Ley General de Turismo, y modificatoria.

5.2. Asegurarse que el participante cumpla con las tareas, trabajos y/o evaluaciones solicitadas durante el desarrollo de las sesiones.

VI. APROBACIÓN DEL CURSO, CONSTANCIA DE APROBACIÓN Y DIPLOMA DE RECONOCIMIENTO

- 6.1. La nota de aprobación mínima será de once (11) sobre veinte (20) puntos, la cual le dará derecho al participante a recibir la Constancia de Aprobación correspondiente. Aquellos participantes que obtengan una calificación menor a once (11) en el curso podrán llevar el curso como máximo una (1) vez más.
- 6.2. La **EMPRESA** tendrá derecho a recibir un Diploma de Reconocimientos por cada nivel del Programa culminado, cuando el(los) participante(s) apruebe(n) los cursos requeridos por cada nivel, según los resultados obtenidos en el Diagnóstico de Empresa Turística.

VII. PENALIDADES

7.1. PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES	<p>a) Supuestos: Desaprobar más de un curso durante su participación en el programa, o desaprobar dos veces el mismo curso.</p> <p>Penalidad: PROMPERÚ se reserva el derecho de no admitir la participación de la EMPRESA en ninguno de los servicios de capacitación y/o asistencia técnica en materia de turismo que brinda la entidad, por un periodo no menor a dos (2) años contados desde la fecha de su notificación al Correo Electrónico de la EMPRESA, sin perjuicio de dar inicio a las acciones legales, en caso correspondan, por el perjuicio patrimonial causado, entre otros.</p>
7.2. PENALIDAD POR DESISTIMIENTO DE PARTICIPAR	<p>a) Supuesto: Comunicación de desistimiento injustificado de la EMPRESA a partir del día calendario siguiente de culminado el plazo de inscripción según la convocatoria para la inscripción en el curso.</p> <p>Penalidad: PROMPERÚ se reserva el derecho de no admitir la participación de la EMPRESA en ninguno de los servicios de capacitación y/o asistencia técnica en materia de turismo que brinda la entidad, por un periodo no menor a dos (2) años contados desde la fecha de su notificación al Correo Electrónico de la EMPRESA, sin perjuicio de dar inicio a las acciones legales, en caso correspondan, por el perjuicio patrimonial causado, entre otros.</p>

PROMPERÚ, a través de la Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística, emitirá un informe de la supervisión del presente documento en el cual se evidenciará la configuración o no de las penalidades antes descritas.

VIII. NOTIFICACIONES

- 8.1. La **EMPRESA** acepta que todas las notificaciones de **PROMPERÚ** serán realizadas a la dirección de correo electrónico declarada por la **EMPRESA** para la recepción de notificaciones relacionadas con el Programa. Sin perjuicio de lo señalado, **PROMPERÚ** podrá remitir copia de dichas notificaciones a las demás cuentas de correo electrónico declaradas por la **EMPRESA**
- 8.2. La confirmación de entrega generada por el servidor de correos de **PROMPERÚ** se considera como acuse de Recibo para todos los efectos legales y de cumplimiento de plazos.
- 8.3. En caso **PROMPERÚ** no pueda obtener el acuse de recibo de la notificación, procederá a utilizar otros medios, en cumplimiento de lo establecido en el TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

IX. DECLARACIÓN JURADA DE VERACIDAD Y CONOCIMIENTO DE INFORMACIÓN

Declaro bajo juramento que, toda la información y documentación proporcionada a **PROMPERÚ** es veraz, al amparo del principio de presunción de veracidad establecido por el artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, sujetándome a las responsabilidades civiles, penales y administrativas que correspondan, en caso se compruebe su falsedad mediante cualquier acción de verificación posterior. Asimismo, dejo constancia que me someto a las disposiciones establecidas en la Carta de Servicios de **PROMPERÚ**, así como a las disposiciones legales aplicables, sin necesidad de declaración expresa adicional.

Firma y sello del representante legal o de la persona natural con negocio
 Fecha: ____/____/____