



# Decreto Supremo Nº 013-2011-MINCETUR

## REGLAMENTO PARA EL USO DEL SELLO DE CALIDAD TURÍSTICA CALTUR

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

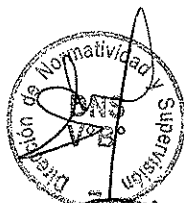
CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), establece que el MINCETUR es el organismo rector en materia de comercio exterior y turismo; y, en materia de turismo, tiene entre sus objetivos 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. Asimismo, tiene entre sus funciones establecer el marco normativo para el desarrollo de las actividades turísticas, estableciendo las sanciones e imponiéndolas en el ámbito de su competencia;

Que, la Ley N° 29408 – Ley General de Turismo, consagra entre los principios de la actividad turística la calidad; asimismo, en el artículo 38° señala que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, los gobiernos regionales y locales en materia de calidad turística impulsan las buenas prácticas, así como la estandarización y normalización en la prestación de los servicios. Por su parte, el artículo 35° del Reglamento de la Ley General de Turismo, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2010-MINCETUR, establece que *“La promoción de la implementación de buenas prácticas, estandarización y normalización de los servicios turísticos a cargo del MINCETUR, gobiernos regionales, MML y gobiernos locales debe efectuarse teniendo en consideración los objetivos y estrategias del Plan Nacional de Calidad Turística - CALTUR, que será aprobado por resolución ministerial del MINCETUR”*;

Que, por Resolución Ministerial N° 073-2011-MINCETUR, se aprueba el Plan Nacional de Calidad Turística – CALTUR, señalando que la calidad en turismo es un elemento clave de competitividad del Perú como destino turístico. Se plantea como un objetivo específico de CALTUR lo siguiente: *“Prestadores de servicios turísticos aplican las buenas prácticas empresariales y desarrollan su actividad con responsabilidad social y respecto por el patrimonio natural y nacional”*, considerando como una estrategia la *“implementación de una cultura de planeamiento del servicio con base en estándares y protocolos”*, la misma que entre las acciones comprende el *“desarrollo y aplicación de un Sello de Calidad Turística para los servicios turísticos”*;

Que, el Plan Nacional de Calidad Turística – CALTUR en el rubro V.II establece los lineamientos para el uso del Sello de Calidad Turística CALTUR, señalando que dicho sello es creado por el MINCETUR con la finalidad de distinguir a los prestadores de servicios turísticos que aplican los estándares establecidos en las Normas Técnicas Peruanas aprobadas por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la



Protección de la Propiedad Intelectual –INDECOPI; además, se indica que el MINCETUR establecerá las características del sello, así como los requisitos, el procedimiento y las obligaciones referidas al uso del Sello de Calidad Turística CALTUR;

Que, por Ley N° 28868 se faculta al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo a tipificar mediante decreto supremo las infracciones en las que incurran los prestadores de servicios turísticos y los calificadoros de establecimientos de hospedaje, así como, a establecer las sanciones aplicables;

Que, resulta necesario establecer las normas que regularán el uso del Sello de Calidad Turística – CALTUR, comprendiendo los requisitos y procedimientos para la autorización de uso del sello, las condiciones de uso y obligaciones de sus titulares, así como, las infracciones y sanciones aplicables;

Que, en uso de las facultades conferidas por el numeral 8) del artículo 118° de la Constitución Política del Perú; y, de conformidad con la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo; el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2002-MINCETUR; la Ley N° 29408 – Ley General de Turismo, su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 003-2010-MINCETUR; la Ley N° 28868; y, la Resolución Ministerial N° 073-2011-MINCETUR, que aprueba el Plan Nacional de Calidad Turística – CALTUR;

**DECRETA:**

**Artículo 1°.- Aprobación**

Apruébase el Reglamento de uso del Sello de Calidad Turística CALTUR, que consta de quince (15) artículos, y una (01) Disposición Complementaria Final, que forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

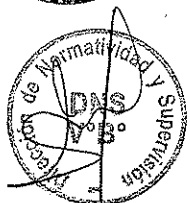
**Artículo 2°.- Refrendo**

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

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

  
**ALAN GARCÍA PÉREZ**  
Presidente Constitucional de la República

  
**EDUARDO FERREYROS KOPPERS**  
Ministro de Comercio Exterior y Turismo



# REGLAMENTO PARA EL USO DEL SELLO DE CALIDAD TURÍSTICA CALTUR

## CAPÍTULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1°.- Objeto

El objeto del presente Reglamento es normar la autorización, el procedimiento y los requisitos, para el uso del Sello de Calidad Turística CALTUR; así como, determinar las obligaciones de los autorizados, el régimen de infracciones y sanciones aplicables.

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

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

#### Artículo 3°.- Definiciones

Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

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

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

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

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

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

## CAPÍTULO II

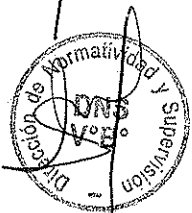
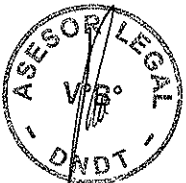
### DE LA AUTORIZACIÓN, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO

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

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

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

- Certificado de autorización para el uso del Sello de Calidad Turística CALTUR.
- Calcomanía del Sello, el cual podrá exponer en un lugar público de su establecimiento.
- Sello en formato digital, con las características de color, tamaño y tipo de letra que podrá usar en sus documentos administrativos, publicidad y promoción.



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

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

La Dirección Nacional de Desarrollo Turístico evaluará la solicitud presentada y tendrá un plazo de quince (15) días hábiles para autorizar o denegar, de ser el caso, el uso del Sello de Calidad Turística CALTUR. De encontrarse procedente la solicitud, se otorgará un Certificado de autorización para el uso del Sello de Calidad Turística CALTUR, y en caso de denegatoria se expedirá Resolución Directoral; notificándose al administrado de acuerdo a ley.

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

La autorización para el uso del Sello de Calidad Turística CALTUR tiene una vigencia de tres (3) años, la misma que está sujeta a que se encuentre vigente el Certificado de Conformidad, caso contrario la autorización quedará sin efecto automáticamente de pleno derecho, independientemente de su formalización por la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico.

Para la renovación de la autorización deberá acreditarse la vigencia del Certificado de Conformidad y no haber sido sancionado administrativamente por dos (2) veces o más, por incumplir con las obligaciones consignadas en el artículo 10° del presente Reglamento, durante la vigencia de la autorización objeto de renovación. Para tal efecto, las sanciones deben haber quedado firmes o consentidas administrativamente.

No se otorgará autorización de uso del Sello de Calidad Turística CALTUR, cuando el solicitante haya tenido autorización y no se haya renovado la misma por tener sanciones y no hayan transcurrido por lo menos dos (2) años desde que las sanciones impuestas quedaron firmes o consentidas administrativamente.

### **Artículo 7°.- Silencio Administrativo Positivo**

La solicitud señalada en el artículo 5° del presente Reglamento, se encuentra sujeta al silencio administrativo positivo, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo y la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

## **CAPÍTULO III**

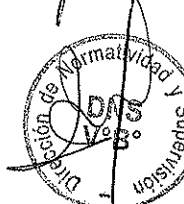
### **DEL DIRECTORIO Y CARACTERÍSTICAS DEL SELLO DE CALIDAD**

### **Artículo 8°.- Directorio de autorizaciones de Uso del Sello de Calidad Turística CALTUR**

El MINCETUR llevará un Directorio con información de los prestadores de servicios turísticos autorizados a usar el Sello de Calidad Turística CALTUR, el que será publicado en el portal web de la entidad.

### **Artículo 9°.- Características del Sello de Calidad Turística CALTUR**

El Sello de Calidad Turística CALTUR tendrá las características siguientes:





**La Denominación:**

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

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

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

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

**Colores principales:**

Anaranjado  
Blanco  
Negro

**Tamaño:**

Ancho: 9.5 cm.  
Largo: 20.5 cm.



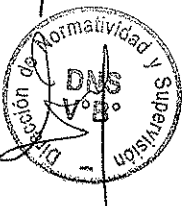
**CAPÍTULO IV**

**DE LAS OBLIGACIONES, INFRACCIONES Y SANCIONES**

**Artículo 10°.- Obligaciones del prestador de servicios turísticos autorizado a usar el Sello de Calidad Turística CALTUR**

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

- Reproducir el Sello en los colores y tipos de letra proporcionados por el MINCETUR.
- Hacer uso del Sello, asociándolo al prestador de servicios turísticos autorizado y al servicio de que es objeto.



c) Cuando el Sello se use en impresos, folletos publicitarios, catálogos, cartas, faxes u otros similares, los mismos deberán estar asociados al servicio certificado.

d) No usar el Sello de manera que se induzca a error al turista respecto del alcance del servicio certificado.

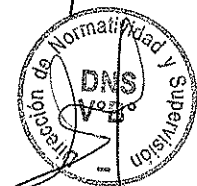
e) Informar al MINCETUR las modificaciones o ceses (definitivos o temporales) del establecimiento que presta el servicio, las modificaciones jurídicas de la empresa, cambios en la razón o denominación social u objeto social.

f) Informar al MINCETUR la pérdida de vigencia del Certificado de Conformidad, así como su renovación.

**Artículo 11°.- Tipificación de infracciones y sanciones**

Se tipifican como infracciones al presente Reglamento las conductas infractoras que se detallan a continuación, con la correspondiente calificación y sanción aplicable:

Numeral	Infracción	Calificación de infracción	Sanción
		Grave	Multa
11.1	Uso del Sello de Calidad Turística CALTUR sin contar con la autorización correspondiente.	X	X
11.2	Uso del Sello por el prestador de servicios turísticos fuera de la fecha de vigencia	X	X
11.3	Uso del Sello en impresos, folletos publicitarios, catálogos, cartas, faxes y otros similares, no asociados al servicio certificado	X	X
11.4	Uso del Sello de manera que induzca a error al turista respecto del alcance del servicio certificado	X	X
11.5	No informar al MINCETUR de las modificaciones o ceses (definitivos o temporales) del establecimiento que presta el servicio, las modificaciones jurídicas de la empresa, cambios en la razón o denominación social u objeto social.	X	X
11.6	No informar al MINCETUR de la pérdida de vigencia del Certificado de Conformidad, así como su renovación.	X	X



Las infracciones tipificadas en el presente Reglamento son verificadas, evaluadas, determinadas y sancionadas por la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico.

**Artículo 12°.- De las disposiciones para la aplicación de infracciones y sanciones**

En la evaluación, determinación y aplicación de las sanciones por la comisión de las infracciones tipificadas en el presente Reglamento resulta aplicable lo dispuesto en los artículos 4° al 11° del Reglamento de la Ley N° 28868, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2007-MINCETUR, en lo que no se contraponga a este Reglamento.

**Artículo 13°.- Sanciones**

Las infracciones graves serán sancionadas con multa no menor de 0.5 UIT ni mayor a 10 UIT; graduándose de acuerdo a los criterios establecidos en el artículo 9° del Reglamento aprobado por Decreto supremo N° 007-2007-MINCETUR.

**Artículo 14°.- De la independencia de la responsabilidad administrativa**

La responsabilidad administrativa es independiente de las responsabilidades civiles o penales que se pudieran derivar de las conductas infractoras.

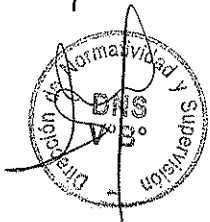
**Artículo 15°.- De la Fiscalización Posterior**

La Dirección Nacional de Desarrollo Turístico es la autoridad competente para realizar las acciones de fiscalización destinadas a verificar el adecuado y correcto uso del Sello de Calidad Turística CALTUR autorizado por el MINCETUR, así como del cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento.

**DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL**

**ÚNICA.- Norma Supletoria**

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



**FORMATO N° 1**

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

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

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

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

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

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



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

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

Lugar y fecha, .....

\_\_\_\_\_  
Nombres, Apellidos y  
Firma del representante legal