



PERÚ

Ministerio  
de Comercio Exterior  
y Turismo

# **Guía “Turismo Formal”**

## **Guía para promover la formalización de los servicios turísticos**



## CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	ANTECEDENTES.....	3
III.	BASE LEGAL.....	4
IV.	OBJETIVOS.....	5
	4.1 Objetivo general .....	5
	4.2 Objetivos específicos.....	5
V.	ORIENTACIONES PARA LA PROMOVER LA FORMALIZACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS .....	5
	5.1 Pilares .....	5
	5.2 Metodología de intervención.....	6
	5.2.1 Componente de formalización.....	6
	5.3 Líneas de acción .....	9
	5.3.1 Línea de acción I: Capacidad operativa y de gestión .....	9
	5.3.2 Línea de acción II: Coordinación .....	9
	5.3.3 Línea de acción III: Fortalecimiento de capacidades.....	10
	5.3.4 Línea de acción IV: Gestión del conocimiento .....	10
	5.3.5 Línea de acción V: Sensibilización, difusión y promoción .....	10
VI.	PÚBLICO OBJETIVO .....	11
VII.	IDENTIFICACIÓN DE ACTORES PÚBLICOS INVOLUCRADOS .....	11



## I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial del Turismo ha definido la competitividad de un destino turístico como la capacidad del destino de utilizar sus recursos naturales, culturales, humanos, antrópicos y financieros de manera eficiente para desarrollar y ofrecer productos y servicios turísticos de calidad, innovadores, éticos y atractivos, con miras a contribuir a un crecimiento sostenible dentro de su proyecto global y sus objetivos estratégicos, incrementar el valor añadido del sector turístico, mejorar y diversificar sus componentes comerciales y optimizar su atractivo y los beneficios que reporta a los visitantes y a la comunidad local con una perspectiva de sostenibilidad<sup>1</sup>.

Del mismo modo, el Foro Económico Mundial considera cinco subíndices para la elaboración del Índice de Competitividad de Viajes y Turismo, entre los que se encuentra el de “Entorno propicio”, que a su vez contiene el pilar “Entorno de negocios”, entre otros, el cual está considerado como factor crítico que determina la competitividad de la industria de viajes y turismo de un país.

Por otro lado, el Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR 2025, aprobado mediante Resolución Ministerial N.º 231-2016-MINCETUR, plantea el desarrollo y el impulso de estrategias que faciliten y promuevan la gestión público-privada en los destinos, incluyendo en el proceso la participación de todos los actores públicos, de gobierno nacional, regional y local en la coordinación y la gestión turística con miras a lograr un buen desempeño y garantizar el desarrollo de una actividad turística responsable y sostenible. También propone que los objetivos de los actores, empresas, empresarios, emprendedores y gremios del sector turístico se articulen con los objetivos de desarrollo de los gestores públicos de las actividades turísticas. En ese sentido, se propone seguir trabajando con el sector privado en la formalización, así como en la cultura de calidad de los servicios.

Cabe mencionar, que mediante Resolución Ministerial N.º 138-2022-MINCETUR, se aprobó la “Estrategia Nacional de Reactivación del Sector Turismo 2022-2025”, la cual propone como actividad, entre otras, fortalecer la estrategia “Turismo Seguro” en el marco de la línea de acción definida para promover la reducción de la informalidad en el sector.

Por ello, la guía “Turismo Formal” busca orientar e impulsar estrategias que faciliten y promuevan la gestión público-privada en los destinos para lograr un correcto desempeño y garantizar el desarrollo de una actividad turística formal, incluyendo en el proceso la participación de todos los actores públicos y privados, teniendo como marco referente de actuación los pilares y el componente propuestos.

## II. ANTECEDENTES

Mediante Resolución Ministerial N.º 233-2019-MINCETUR, de fecha 01 de julio de 2019, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo aprobó el “Plan para la Formalización del Sector Turismo 2019-2021”, cuyo objetivo general se enfocó a fomentar la formalización y la mejora de la competitividad en la prestación del servicio turístico.

Dicho documento abordó el proceso de formalización desde un contexto integral, orientando acciones hacia el segmento compuesto por personas naturales y personas jurídicas que se mantienen al margen de la formalidad debido al cumplimiento parcial o nulo de requisitos o procedimientos mínimos exigidos para el inicio de operaciones como prestadores de servicios turísticos; así como al segmento compuesto por prestadores de servicios turísticos formales propensos a cruzar el límite de formalidad debido al incumplimiento de normativa y/o requisitos técnicos mínimos exigidos; al segmento compuesto por los gestores de los tres niveles de gobierno y al segmento compuesto por los turistas/consumidores.

<sup>1</sup> Organización Mundial del Turismo (2019), *Definiciones de turismo de la OMT*, OMT, Madrid. Obtenida el 28.02.2023, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284420858>.



Por otro lado, el 10 de julio de 2019 se presentó la estrategia “Turismo Seguro” en Palacio de Gobierno con el objetivo de fortalecer las intervenciones sectoriales vinculadas a la formalización de servicios turísticos y seguridad turística. Se contó con la participación y respaldo de entidades del sector público y privado: ministerios, gobiernos regionales, gobiernos locales, gremios, entre otras.

La estrategia planteada inicialmente contempló tres componentes de intervención progresiva entre el año 2019 y 2021 (seguridad, formalización y fortalecimiento). Bajo este esquema de trabajo, en materia de formalización se desarrollaron más de 2000 visitas de monitoreo para orientar a los prestadores de servicios turísticos, también se capacitó a más de 2100 prestadores de servicios turísticos respecto al cumplimiento de la normativa sectorial. Además, se desarrollaron más de 2700 fiscalizaciones a prestadores de servicios turísticos de manera articulada en los tres niveles de gobierno. Asimismo, como parte de la colaboración interinstitucional se suscribieron convenios de colaboración con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Ministerio del Interior, Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (Sunafil), Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) y el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (Sernanp), así como con 8 gobiernos locales de Lima y Callao, permitiendo el fortalecimiento de las acciones de fiscalización articulada, mejora regulatoria, emisión de material informativo, como las guías “Ruta Segura”, y el fortalecimiento de la seguridad en los destinos turísticos con los aliados estratégicos.

### III. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Ley N.º 27153, Ley que regula la explotación de los juegos de casino y máquinas tragamonedas.
- Ley N.º 27790, Ley de organización y funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- Ley N.º 27867, Ley orgánica de gobiernos regionales.
- Ley N.º 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.
- Ley N.º 28945, Ley de reordenamiento y formalización de la actividad de explotación de juegos de casino y máquinas tragamonedas.
- Ley N.º 29073, Ley del artesano y desarrollo de la actividad artesanal.
- Ley N.º 29158, Ley orgánica del poder ejecutivo.
- Ley N.º 29408, Ley general de turismo.
- Decreto Supremo N.º 007-2007-MINCETUR y modificatorias, que aprueba el Reglamento de la 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.
- Decreto Supremo N.º 003-2010-MINCETUR y modificatorias, que aprueba el Reglamento de la Ley general de turismo.
- Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del procedimiento administrativo general.
- Resolución Ministerial N.º 231-2016-MINCETUR, que aprueba el Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR 2025.
- Resolución Ministerial N.º 309-2019-MINCETUR, que aprueba el Plan Estratégico Nacional de Artesanía – PENDAR 2019-2029.
- Resolución Ministerial N.º 138-2022-MINCETUR, que aprueba la Estrategia Nacional de Reactivación del Sector Turismo 2022 - 2025.



## IV. OBJETIVOS

### 4.1 Objetivo general

Ser un documento orientador para que las entidades públicas y privadas implementen, a nivel nacional, acciones que conlleven a garantizar una experiencia de viaje y estadía de calidad, contribuyendo con la mejora de la competitividad turística del Perú.

### 4.2 Objetivos específicos

- Fomentar la formalización en la prestación de los servicios turísticos a través de un turismo sostenible y resiliente.
- Fortalecer la articulación de las intervenciones intersectoriales e intergubernamentales para promover la formalización turística.
- Reducir la tolerancia a la informalidad en los actores del mercado.

## V. ORIENTACIONES PARA LA PROMOVER LA FORMALIZACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

### 5.1 Pilares

Las líneas de acción que propone la presente guía se cimientan en cuatro pilares que orientan su desarrollo hacia la consecución de sus objetivos de una manera coherente, integral y articulada:

- Gobernanza:** la dinámica de la actividad turística sustenta la necesidad de que los actores públicos y privados, que intervienen en la cadena de valor del turismo, logren consensos y sinergias mediante mecanismos transparentes de coordinación, colaboración y/o cooperación, y que se organicen para definir objetivos de interés colectivo que aseguren beneficios al conjunto de la sociedad a corto, mediano y largo plazo, reconociendo las interdependencias y responsabilidades compartidas entre sí.
- Descentralización:** la implementación de las líneas de acción que propone la presente guía también es responsabilidad e involucra la participación e integración de los gobiernos regionales y gobiernos locales para el beneficio directo de la población. Los gobiernos regionales en materia de turismo cumplen las funciones que prescribe la Ley N.º 27867, Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales, y las que adicionalmente delegue el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Los gobiernos locales, en materia de turismo, cumplen las funciones establecidas en la Ley N.º 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Articulación intergubernamental e intersectorial:** las entidades públicas procuran articular la planificación y ejecución de sus acciones, tanto a nivel de los sectores como entre los niveles de gobierno. Para ello, fomentan la comunicación y la coordinación continua, complementando sus recursos, capacidades y objetivos, o cooperando entre sí de otras formas posibles. Asimismo, en atención al criterio de colaboración<sup>2</sup>, las entidades públicas deben prestar en el ámbito propio la cooperación y asistencia activa que otras entidades puedan necesitar para el cumplimiento de sus propias funciones.
- Seguimiento y evaluación:** es necesario saber si se cumplen los objetivos que propone la presente guía. El seguimiento permite validar la lógica de las actividades implementadas en momentos determinados, así como realizar ajustes según las necesidades que se puedan

<sup>2</sup> Artículo 87 del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del procedimiento administrativo general, aprobado por Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS y modificatorias.



identificar durante la ejecución de acciones; la evaluación es una herramienta de gestión fundamental para brindar una valoración de aquello que funcionó y lo que no funcionó y los motivos por los cuales se tuvieron esos escenarios. Una planificación ordenada es fundamental para llevar a cabo un seguimiento y evaluación de manera sistemática.

## 5.2 Metodología de intervención

Las líneas de acción que propone la presente guía se aplican considerando cinco (05) ejes transversales bajo el componente de formalización. Para la aplicación de las líneas de acción propuestas, el Mincetur, en su calidad de ente rector del Sector Turismo y dentro del ejercicio de su autonomía y competencias, mantiene relaciones de coordinación, cooperación y apoyo mutuo, en forma permanente y continua con los gobiernos regionales y locales y otras entidades públicas y privadas.

### 5.2.1 Componente de formalización

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<sup>3</sup>.

En atención al marco regulatorio nacional, podemos inferir que el proceso de formalización de los prestadores de servicios turísticos puede ser enfocado desde dos momentos definidos:

- Cumplimiento de los requisitos para iniciar operaciones: tramitar la constitución legal de la empresa (en caso de persona jurídica) a cargo de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), obtención del Registro Único de Contribuyentes (RUC) a cargo de la SUNAT, Licencia Municipal de Funcionamiento; y cumplimiento de licencias y autorizaciones de carácter sectorial (salud, turismo, trabajo, entre otros).
- Mantenimiento de los prestadores de servicios turísticos en la formalidad, que implica el cumplimiento de las obligaciones derivadas de las autorizaciones y licencias, así como el cumplimiento de obligaciones derivadas de la regulación tributaria, municipal, sectoriales, entre otros.

En el sector turismo, este último momento es de crucial importancia y se explica en la medida que los prestadores de servicios turísticos mantienen en el tiempo los requisitos acreditados para el inicio de operaciones (aspectos de infraestructura, equipamiento y servicio, según corresponda) y cumplen con las obligaciones determinadas en el marco normativo del sector turismo y las normas que resultan aplicables para el desarrollo de su actividad económica, tales como las normas de carácter tributario, laboral, ambiental, de protección del consumidor, entre otras.

---

<sup>3</sup> Loayza, N. (2007). *The causes and consequences of informality in Peru*. Banco Central de Reserva del Perú. Obtenida el 23.02.2023 de <https://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/documentos-de-trabajo/dt-2007-18.html>



**Tabla N.º 1**  
**Etapas de la formalización**

	<b>MOMENTO I (ingreso a la formalidad)</b>	<b>MOMENTO II (mantenimiento en la formalidad)</b>
<b>SUNARP</b>	Constitución de la empresa	
<b>SUNAT</b>	Registro único de contribuyentes – RUC	Obligaciones tributarias - SUNAT
<b>GOB. LOCAL</b>	Licencia de edificación, licencia de funcionamiento	Obligaciones tributarias municipales
<b>GOB. REGIONAL</b> (TURISMO, SALUD, PRODUCE, MTC, MTPE, MINAM, otros)	Turismo: Declaración jurada o certificado de calificación	Obligaciones sectoriales: mantener las condiciones para la prestación del servicio.
<b>MTPE</b>	Registro de información laboral (planilla electrónica).	Obligaciones laborales
<b>INDECOPI, DIGESA, otras entidades.</b>		Cumplimiento del marco normativo aplicable

*Fuente: Plan para la formalización del sector turismo, aprobado mediante R.M. N.º 233-2019-MINCETUR.*

En este contexto, la articulación de las intervenciones intersectoriales, así como el intercambio y vinculación de información entre entidades del sector público y privado resulta de especial relevancia, no solo para detectar el incumplimiento del marco normativo, sino también para incrementar los beneficios derivados de la formalización, como son la articulación de los servicios públicos orientados a mejorar la competitividad, la calidad en la prestación de los servicios, el acceso y fortalecimiento de las cadenas productivas o la alineación de iniciativas que incentiven y fortalezcan a las unidades de negocio formales con miras a impulsar su crecimiento y consolidación en el mercado.

Respecto al nivel de informalidad en la prestación de servicios turísticos, no se cuenta con fuentes de información que determinen de manera precisa el número total de unidades de negocio que prestan servicios turísticos a fin de contrastarlas con aquellas que han cumplido con registrarse en el sector mediante una declaración jurada o han obtenido una calificación, resultando complejo su estimación.

Por ello, en el año 2018 se realizó un estudio denominado “Informalidad de los Servicios Turísticos (agencias de viajes y turismo y alojamiento) en las ciudades de Cusco y Arequipa”, definiéndose indicadores respecto a la informalidad tributaria (RUC), informalidad administrativa (licencia municipal de funcionamiento) e informalidad en el sector turismo (inscripción ante DIRCETUR/GERCETUR).

El estudio cuantitativo se desarrolló en las ciudades de Cusco y Arequipa en el primer trimestre de 2018, levantándose un registro de agencias de viaje y turismo y establecimientos de hospedaje; empleando un cuestionario estructurado, obteniéndose los siguientes resultados:



**Tabla N.º 2**  
**Resultados del estudio de informalidad en las ciudades de Arequipa y Cusco**

<b>Ciudad de Arequipa</b>			
	<b>No cuenta con RUC</b>	<b>No cuenta con Licencia de Funcionamiento</b>	<b>No se registró en el sector turismo<sup>4</sup></b>
<b>Agencias de viajes y turismo</b>	19.6%	44.1%	68.6%
<b>Establecimientos de hospedaje</b>	20.6%	38.2%	80.4%
<b>Ciudad de Cusco</b>			
<b>Agencias de viajes y turismo</b>	31.6%	44.7%	54.3%
<b>Establecimientos de hospedaje</b>	17.3%	37.8%	57.0%

Fuente: Plan para la formalización del sector turismo, aprobado mediante R.M. N.º 233-2019-MINCETUR.

Considerando estos datos, se evidencia un alto nivel de informalidad respecto al incumplimiento de las obligaciones de contar con el Registro Único de Contribuyentes – RUC y la Licencia Municipal de Funcionamiento, asimismo, de las obligaciones contenidas en los reglamentos del sector turismo respecto a presentar ante el Órgano Competente (DIRCETUR/GERCETUR) una declaración jurada que dé cuenta del cumplimiento de las formalidades que se exigen para iniciar operaciones y el cumplimiento de requisitos mínimos de infraestructura, equipamiento y servicios, según corresponda.

Finalmente, en el mediano plazo es esperable que la informalidad se vea acrecentada tanto por la pérdida de empleos formales que pasarán a la informalidad como por la necesidad de los grupos familiares de generar ingresos en un contexto de alto desempleo y en la que se estima una lenta recuperación post pandemia. Asimismo, se estima que los ingresos de los trabajadores informales de la región experimentarán los mayores descensos a nivel global y con ello se observarán tendencias crecientes en la pobreza y en la pobreza extrema<sup>5</sup>.

En este sentido, es necesario abordar la formalización de una forma integral, con intervenciones dirigidas hacia las personas naturales y jurídicas que se mantienen al margen de la formalidad por incumplir con los requisitos y procedimientos mínimos y obligatorios para el inicio de operaciones (primer momento de la formalidad); los prestadores de servicios turísticos formales que no cumplen con las normas que les permiten mantenerse en la formalidad (segundo momento de la formalidad); las entidades públicas de los tres niveles de gobierno, el sector privado y los visitantes.

<sup>4</sup> Una vez que los prestadores de servicios turísticos obtienen el RUC y la Licencia Municipal de Funcionamiento, deben presentar ante el órgano competente en materia de turismo de su jurisdicción (Dirección o Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo) una declaración jurada dando cuenta del cumplimiento de las condiciones mínimas establecidas en los respectivos reglamentos que norman sus actividades. En el caso de prestadores clasificados y/o categorizados, esto origina su inscripción en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados.

<sup>5</sup> M. Velásquez Pinto, "La protección social de los trabajadores informales ante los impactos del COVID-19", *Documentos de Proyectos* (LC/TS.2021/37), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2021. Obtenida el 23.02.2023 de <http://hdl.handle.net/11362/46753>



### 5.3 Líneas de acción

#### 5.3.1 Línea de acción I: Capacidad operativa y de gestión

Implica que las entidades públicas con competencia en materia de turismo y funciones vinculadas hagan uso de la infraestructura, conocimientos y mecanismos técnicos y legales disponibles para ejecutar y gestionar actividades que conlleven a la formalización de servicios turísticos.

Para ello, las acciones específicas propuestas son las siguientes:

- i. Planificar e implementar las acciones de fiscalización conforme a lo señalado en el TUO de la Ley N.º 27444.
- ii. Planificar e implementar las acciones previstas en la presente guía en el marco de sus competencias y funciones, con injerencia en su circunscripción administrativa.
- iii. Promover mecanismos para optimizar las acciones de fiscalización, mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), focalización territorial, mejora de procesos internos, entre otros.
- iv. Aplicar los instrumentos brindados por el Mincetur para mejorar la implementación de las acciones de fiscalización y para el monitoreo de su desempeño y resultados.
- v. Identificar y promover las mejoras aplicables al marco normativo (vacíos legales, pluralidad normativa y otros) que obstaculicen la aplicación de las normas sectoriales.
- vi. Identificar y promover las mejoras aplicables a las medidas de bioseguridad aprobados por el ente rector del Sector Salud.
- vii. Aplicar los instrumentos técnicos y normativos elaborados por el Mincetur para optimizar la aplicación del marco normativo sectorial.

#### 5.3.2 Línea de acción II: Coordinación

Implica desarrollar estrategias que fomenten espacios y mecanismos para la colaboración institucional entre el sector público y/o privado. Estas estrategias deben buscar articular esfuerzos para enfrentar retos comunes y específicos en favor de la formalización de servicios turísticos.

Para ello, las acciones específicas propuestas son las siguientes:

- i. Promover la suscripción de convenios de colaboración entre entidades públicas y/o privadas, a fin de facilitar mecanismos para prestar, en el ámbito propio, la cooperación y asistencia activa que otras entidades puedan necesitar para promover la formalización de servicios turísticos.
- ii. Constituir y/o fortalecer espacios de coordinación intersectorial e intergubernamental a nivel nacional y subnacional para coordinar acciones y generar iniciativas orientadas a promover la formalización de servicios turísticos.
- iii. Desarrollar acciones conjuntas orientadas a articular los servicios sectoriales y gremiales para promover la formalización del sector turismo.
- iv. Establecer mecanismos para el intercambio de información (registros, bases de datos, etc.) para la identificación de los prestadores informales.
- v. Coordinar y desarrollar acciones de fiscalización conjuntas con la participación de los actores del sector público y privado vinculados a la actividad turística.
- vi. Articular acciones con otras entidades públicas y privadas para promover y generar la implementación de incentivos y facilidades para la formalización.



### 5.3.3 Línea de acción III: Fortalecimiento de capacidades

Implica fortalecer las capacidades de los funcionarios y servidores civiles del gobierno nacional, de los gobiernos regionales y gobiernos locales en el cumplimiento integral de sus funciones vinculadas a la formalización de servicios turísticos. Asimismo, supone capacitar al empresario, actual y potencial, en los aspectos antes referidos.

Para ello, las acciones específicas propuestas son las siguientes:

- i. Fortalecer los conocimientos de los funcionarios y servidores del gobierno nacional, de los gobiernos regionales y locales para gestionar la implementación de la normativa sectorial (turismo y artesanal).
- ii. Capacitar a los empresarios, actuales y potenciales, en el cumplimiento de condiciones y procedimientos vinculados a la formalización en el sector turismo.

### 5.3.4 Línea de acción IV: Gestión del conocimiento

Implica elaborar, obtener, organizar y compartir el conocimiento entre todos los actores involucrados en la formalización de servicios turísticos, sean estos públicos o privados. Se trata por lo tanto de todas aquellas actividades orientadas a potenciar el conocimiento de funcionarios y servidores públicos, así como de los empresarios actuales o potenciales, con la finalidad de mejorar el enfoque de las gestiones actuales y generar nuevo conocimiento para optimizarlas e incrementar su valor público.

Para ello, las acciones específicas propuestas son las siguientes:

- i. Optimizar los procesos de registro e información de los prestadores de servicios turísticos, conforme a las herramientas brindadas por el Mincetur.
- ii. Desarrollar estudios e investigaciones que orienten la formulación de políticas y estrategias en materia de formalización de servicios turísticos, en alianza con entidades del sector público y privado, así como organismos internacionales.
- iii. Promover la suscripción de convenios de colaboración entre la academia y entidades públicas para la realización conjunta de actividades orientadas a la formulación de políticas y estrategias en materia de formalización de servicios turísticos, tales como proyectos de investigación, desarrollo e innovación, formación y capacitación de personal, divulgación de conocimientos, asesoramiento técnico, entre otros.
- iv. Fomentar la participación de la academia en la producción y difusión de nuevos conocimientos que permitan optimizar las acciones para promover la formalización de servicios turísticos.
- v. Promover y/o fortalecer la conformación de redes para construir nuevo conocimiento sobre la formalización de servicios turísticos; así como intercambiar experiencias de las mejores prácticas sobre dicha materia.

### 5.3.5 Línea de acción V: Sensibilización, difusión y promoción

Implica sensibilizar, mediante la difusión y promoción, a todos los actores involucrados del sector turismo, acerca de la importancia y beneficios del consumo de servicios turísticos formales.

Para ello, las acciones específicas propuestas son las siguientes:

- i. Difundir el marco normativo del sector turismo con otros actores públicos vinculados a su aplicación, así como los beneficios derivados por su cumplimiento.



- ii. Desarrollar campañas de comunicación para promover, a través de los valores de la cultura turística, el consumo de servicios turísticos formales.
- iii. Implementar canales digitales para difundir normas, formatos, directorios, guías, manuales y otros instrumentos brindados por el Mincetur, con la finalidad de facilitar información de utilidad para promover el consumo de servicios turísticos formales.
- iv. Desarrollar acciones para contribuir con el posicionamiento de los prestadores de servicios turísticos formales.

## VI. PÚBLICO OBJETIVO

Para alcanzar el objetivo general y los objetivos específicos, se propone intervenir en cuatro grupos de públicos:

1. **Prestadores informales:** aquellos que no cumplen con las normas legales vigentes para el inicio de sus actividades económicas.
2. **Prestadores de servicios turísticos formales:** aquellos que cumplen con las normas legales para el inicio de operaciones, pero que presentan incumplimientos normativos de índole tributario, laboral, municipal y otros.
3. **Entidades públicas y privadas:** entidades públicas responsables de expedir autorizaciones y certificaciones, además de supervisar el cumplimiento de las normas legales vigentes a nivel nacional, regional o local, y velar por el orden interno; así como entidades privadas vinculadas al sector.
4. **Visitante:** las personas naturales domiciliadas y no domiciliadas que consumen los servicios turísticos.

## VII. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES PÚBLICOS INVOLUCRADOS

La Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico, o la que haga sus veces, es la encargada de difundir, monitorear y reportar la implementación de la presente guía. Los órganos de línea del Viceministerio de Turismo se encargan de coordinar e implementar las líneas de acción previstas de ámbito nacional y en el marco de sus competencias y funciones establecidas en el Reglamento de organización y funciones del Mincetur, para lo cual cuentan con el soporte de la Alta Dirección, de los órganos de asesoramiento, de los organismos públicos adscritos y comisiones del Mincetur.

Los gobiernos regionales en materia de turismo cumplen las funciones que prescribe la Ley N.º 27867, Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales, y las que adicionalmente delegue el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Los gobiernos locales, en materia de turismo, cumplen las funciones establecidas en la Ley N.º 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

Asimismo, se presentan, de manera enunciativa y no excluyente, las principales entidades públicas con las cuales coordinar la implementación de las líneas de acción propuestas:

1. **Ministerio de Comercio Exterior y 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. Tiene entre sus funciones dirigir, coordinar, elaborar y ejecutar los planes y programas nacionales sectoriales de desarrollo en materia de comercio exterior, integración, promoción de exportaciones, turismo y artesanía.



2. **Ministerio de la Producción:** es el ente rector, entre otras, en materia de micro, pequeña, mediana y gran empresa. También es responsable de identificar las tendencias en materia de innovación, aplicación de tecnologías para el sector productivo y fortalecimiento del emprendimiento y la gestión empresarial a través de la digitalización y formalización, con un enfoque de inclusión productiva, de descentralización y de sostenibilidad ambiental.
3. **Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo:** es el organismo rector de los sectores Trabajo y Promoción del Empleo. Tiene la función, entre otras, de proponer, supervisar, coordinar y evaluar las políticas públicas en materia de promoción de la formalización laboral, inspección del trabajo y capacitación y difusión laboral; así como participar en la ejecución de las políticas en materia de capacitación y difusión laboral y promoción de la formalización laboral.
4. **Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral:** la Sunafil es un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, responsable de promover, supervisar y fiscalizar el cumplimiento del ordenamiento jurídico sociolaboral y el de seguridad y salud en el trabajo, así como brindar asesoría técnica, realizar investigaciones y proponer la emisión de normas sobre dichas materias.
5. **Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria:** la Sunat tiene como finalidad primordial administrar los tributos del gobierno nacional y los conceptos tributarios y no tributarios, proporcionando los recursos requeridos para la solvencia fiscal y la estabilidad macroeconómica. También se encarga de conducir la ejecución de los operativos masivos y acciones de control e inspección relacionadas al cumplimiento de obligaciones tributarias y otras obligaciones, incluyendo las acciones de carácter preventivo, tales como la inscripción y actualización de datos en el RUC, verificación de la emisión y/o entrega de comprobantes de pago, control de ingresos, inspecciones laborales, control de actividades económicas, así como la detección de infracciones como consecuencia de dichos operativos y acciones.
6. **Consejo Nacional de la Competitividad y Formalización:** el CNCF es una comisión de coordinación adscrita al Ministerio de Economía y Finanzas que busca mejorar la capacidad del Perú para competir en el mercado internacional, por eso une los esfuerzos, tanto del sector público como del privado y de la academia, con el fin de priorizar acciones y promover reformas de impacto en competitividad.
7. **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual:** el Indecopi es un organismo técnico especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros. Tiene la función, entre otras, de proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo.