



PERÚ

Ministerio de Comercio
Exterior y Turismo

SABP
SISTEMA DE APLICACIÓN
DE BUENAS PRÁCTICAS

PREGUNTAS FRECUENTES SABP

1 | ¿Qué es la C?

La C es el distintivo de calidad otorgado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR a las empresas prestadoras de servicios turísticos que cumplen con aplicar las buenas prácticas propuestas por la herramienta Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas – SABP, del Plan Nacional de Calidad Turística – CALTUR.

2 | ¿Qué es el SABP?

El Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas – SABP, es la principal herramienta del Plan Nacional de Calidad Turística – CALTUR, dirigida a los prestadores de servicios turísticos. Esta herramienta está orientada a introducir al prestador de servicios turísticos en procesos de mejora continua de la calidad, mediante la aplicación de buenas prácticas de gestión diseñadas específicamente para cada tipo de servicio.

3 | ¿Quién está a cargo de la gestión y ejecución del SABP?

En el año 2009, el MINCETUR crea e inicia la implementación del SABP, incorporando de manera progresiva a los diferentes departamentos del país. Desde entonces, bajo la conducción de la Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico del MINCETUR, se establece la estrategia de intervención.

El CENFOTUR, como especialista en formación de recursos humanos del MINCETUR, tiene bajo su cargo la ejecución de esta herramienta a nivel nacional.

4 | ¿Cómo se selecciona los destinos turísticos en los que se implementa el SABP?

En concordancia con el Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR desde el 2017, el SABP es aplicado en los destinos turísticos, siendo imprescindible que los mismos estén definidos y cuenten con prestadores de servicios turísticos, que cumplan con los requisitos para acceder al SABP.

5 | ¿En qué destinos se implementará el SABP en el año 2018?

Durante el año 2018, la herramienta SABP se implementará en los destinos turísticos definidos por el Viceministerio de Turismo, entre los que se consideran las regiones de Cusco, Ica, Arequipa, Puno, San Martín, Lambayeque, La Libertad, Amazonas, Tumbes, Tacna, Loreto, Piura, Lima, Áncash, Junín y Cajamarca.

6 | ¿A qué servicios se dirige el SABP?

Principalmente, a los servicios de establecimiento de hospedaje, restaurante y agencia de viajes y turismo.

7 | ¿Qué son las buenas prácticas de servicio turístico?

Son un conjunto de acciones respecto a las cuales existe consenso de su impacto positivo en la prestación de servicios turísticos. Su aplicación en cada una de las actividades priorizadas y promovidas por el MINCETUR, conducen al prestador de servicios turísticos, mediante un crecimiento escalonado, hacia la excelencia, buscando mejorar su competitividad.

8 | ¿Quiénes son los facilitadores del SABP?

Son especialistas con formación y experiencia comprobada en cada uno de los servicios que esta herramienta atiende, seleccionados y designados por el CENFOTUR para la aplicación de cada uno de los Niveles y Fases del SABP.

9 | ¿Cuánto dura el proceso de participación?

Se estima que un ciclo de implementación del SABP tiene una duración de 12 meses. Al término de la participación exitosa del prestador de servicios turísticos en cada uno de los Niveles y Fases, este se hace acreedor al Reconocimiento a la Aplicación de Buenas Prácticas, el mismo que tiene una vigencia de un año.

10 | ¿La participación en el SABP tiene algún costo?

La participación de los prestadores de servicios turísticos es gratuita, con el compromiso de asumir los costos que implique la implementación de las buenas prácticas recomendadas.

11 | ¿Cómo puedo participar si no se ejecuta el SABP en mi localidad?

A partir del año 2018, el MINCETUR podrá a disposición de los prestadores de servicios turísticos a nivel nacional una plataforma virtual que permita su participación en la fase de capacitación de la herramienta SABP, correspondiente al Nivel I.

Otro medio de participación es a través de la Dirección o Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo.

12 | ¿Qué miembro del equipo del prestador de servicios turísticos debe participar de la fase de capacitación?

Se recomienda que participe el gerente, administrador o propietario del establecimiento, o quien este designe, que tenga las facultades para replicar y transmitir la información recibida durante la capacitación a los demás miembros del equipo. Asimismo, es posible que participe también un miembro operativo del equipo, de acuerdo a cada servicio.

12 | ¿Un prestador de servicios turísticos puede participar con más de un servicio, bajo la misma razón social?

La participación en el SABP es inherente a cada tipo de servicio turístico y locación. En el caso de que un prestador de servicios turísticos ofrezca más de un servicio, como es el caso de un establecimiento de hospedaje que ofrezca el servicio de restaurante, cada servicio participará del SABP por separado. Será necesario verificar el cumplimiento de los requisitos, en cada caso. En el caso de que una misma razón social preste servicios en más de una locación, como es el caso de cadenas hoteleras o de restaurantes, cada una de las locaciones deberá participar individualmente de la herramienta.