



# Resolución Directoral

R.D. N° 077 -2019-CENFOTUR/DN

Barranco, 12 ABR 2019

## VISTO:

El Informe N° 039-2019-GG/OPPD, emitido por la Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo sobre la Formalización de la Modificación del Plan Operativo Institucional para el ejercicio 2019;

## CONSIDERANDO:

Que, el Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR es un Organismo Público Ejecutor del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, con autonomía académica, económica, financiera y administrativa de conformidad con el Decreto Ley N° 22155 – Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, precisado por el Decreto Legislativo N° 1451; destinado a la formación, capacitación, especialización y certificación de los recursos humanos en el campo de la actividad turística;

Que, el literal t) del artículo 16° del Reglamento de Organización y Funciones del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, aprobado mediante Decreto Supremo N° 016-2011-MINCETUR, establece entre otras, que es función de la Dirección Nacional presentar al Consejo Directivo el Presupuesto Anual, los Estados Financieros, la Memoria Anual Institucional, así como los Planes Anuales Académicos y Operativos;

Que, conforme al inciso l) del artículo 7° del mencionado Reglamento de Organización y Funciones del CENFOTUR, el Consejo Directivo tiene como función aprobar el Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Ética, el Reglamento Académico, así como los Planes Anuales Académicos, Estratégicos y Operativos de la Entidad;

Que, mediante Resolución Directoral N° 198-2018-CENFOTUR/DN de fecha 27 de diciembre de 2018, se aprobó el Plan Operativo Institucional 2019 del Centro de Formación en Turismo;



# Resolución Directoral

Que, mediante Resolución Directoral N° 009-2019-CENFOTUR/DN de fecha 10 de enero de 2019, se rectificó el error material consignado en la Resolución Directoral N° 198-2018-CENFOTUR/DN de fecha 27 de diciembre de 2018;

Que mediante Informe N° 039-2019-GG/OPPD de fecha 12 de abril de 2019, la Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo del Centro de Formación en Turismo comunicó que se ha realizado el proceso de Modificación del Plan Operativo Institucional 2019;

Que, con fecha 14 de marzo de 2019, se llevó a cabo la Sesión N° 340 del Consejo Directivo, en la cual la Directora Nacional presentó la propuesta de modificación del Plan Operativo Institucional 2019, el mismo que mediante Acuerdo N° 430-340-2019 del Consejo Directivo y después de ser sometido al voto fue aprobado por dicho órgano colegiado;

Que, conforme a lo dispuesto por el artículo 17° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción;

Que, el presente caso se trata de un acto de administración interna, la figura jurídica de la eficacia anticipada prevista para el caso de los actos administrativos en la Ley N° 27444, es aplicable supletoriamente también a los actos de administración interna, siempre que se cumplan los siguientes requisitos: I) que no se lesionen derechos fundamentales o intereses de un tercero de buena fe, ii) que existiera, en la fecha a la que pretenda retrotraérsela la eficacia del acto administrativo interno, el hecho justificativo para su adopción; y, iii) que no se vulneren normas de orden público, por lo que, al verificarse en el presente caso la concurrencia de dichos requisitos, corresponde aplicar la figura jurídica de la eficacia anticipada, formalizando la Modificación del Plan Operativo Institucional 2019, a partir del 15 de marzo de 2019;

Que, en mérito a lo expuesto resulta necesario emitir la Resolución Directoral que formalice dicha modificación;



# Resolución Directoral

Con la visación de la Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo, de la Oficina de Asesoría Jurídica y Gerencia General;

De conformidad con el Decreto Ley N° 22155 – Ley Orgánica del CENFOTUR, Decreto Legislativo N° 1451, así como en el Reglamento de Organización y Funciones aprobado por Decreto Supremo N° 016-2011-MINCETUR;

## SE RESUELVE:

**Artículo Primero.- FORMALIZAR** con eficacia anticipada al 15 de marzo de 2019, la Modificación del Plan Operativo Institucional (POI) del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, correspondiente al ejercicio 2019, cuyo anexo adjunto (39 folios) que forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo Segundo.- NOTIFICAR** la presente Resolución a la Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo.

**Artículo Tercero. - ENCARGAR** a la Gerencia General la comunicación de la presente Resolución a las áreas respectivas, a fin de que implementen las acciones que estén en el ámbito de su competencia.

**Artículo Cuarto. - ENCARGAR** al responsable del Portal de Transparencia, la publicación de la presente resolución en la página web del Centro de Formación en Turismo.

Regístrese y comuníquese,

MADELEINE BURNS VIDAURRAGAZA  
Directora Nacional  
CENTRO DE FORMACIÓN EN TURISMO



# PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

MODIFICADO

2019

CENTRO DE FORMACIÓN EN TURISMO  
CENFOTUR



## CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b> .....	<b>4</b>
VISION, MISION Y VALORES.....	4
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES.....	5
<b>PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES</b> .....	<b>9</b>
DIRECCIÓN NACIONAL .....	10
GERENCIA GENERAL .....	12
DIRECCIÓN DE FORMACIÓN ACADÉMICA .....	14
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN EDUCATIVA.....	17
DIRECCIÓN DE GESTIÓN ACADÉMICA .....	20
OFICINA DE MARKETING INSTITUCIONAL .....	23
OFICINA DE PLANIFICACIÓN, PRESUPUESTO Y DESARROLLO.....	26
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.....	28
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA.....	31
OFICINA DE CONTROL INSTITUCIONAL.....	33
FILIAL CHICLAYO .....	35
FILIAL CUSCO.....	38



CENFOTUR es el Órgano Ejecutor que tiene como finalidad planificar y ejecutar en el país la política de formación, capacitación y perfeccionamiento del personal en los diferentes niveles ocupacionales de la actividad turística, es encomendada a CENFOTUR mediante el D.L. N° 22155 – Ley Orgánica de Formación en Turismo.

El Plan Operativo Institucional 2019 del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR ha sido elaborado tomando como referencia el Plan Estratégico Institucional 2017-2020, la normatividad actual establecida por CEPLAN y la política sectorial vigente. Representa la propuesta de gestión institucional que promoverá el logro de la política pública sectorial.

En esta propuesta, CENFOTUR desarrolla su modelo de Formación por Competencias que promueve la profesionalización mediante la transitabilidad educativa, el mismo que representa la base para la propuesta de política pública en materia educativa, la cual mejorará la formación profesional, técnica, técnica-productiva y continua en el ámbito educativo para el desarrollo de la actividad turística.

Promueve un modelo de intervención que busca mejorar la competitividad y productividad laboral de las empresas en el ámbito turístico, a través de la normalización de las competencias laborales con la creación y actualización de los mapas funcionales y perfiles ocupacionales, brindando asimismo evaluación y certificación de competencias laborales que articuladas con las capacitaciones para el fortalecimiento de competencias, serán base para la propuesta de política pública en el ámbito laboral.

Además, CENFOTUR orienta su propuesta al esfuerzo por asegurar la investigación, innovación y el conocimiento en el proceso formativo y en el ámbito laboral turístico, así como promover la reflexión, comprensión y valoración de la actividad turística.





**MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL****VISION, MISION Y VALORES**

## Declaración de Visión

Al 2021, CENFOTUR lidera la planificación y ejecución de la política pública de formación, capacitación, perfeccionamiento e investigación aplicada para la mejora de la competitividad del capital humano requerido por el sector turismo.

## Declaración de Misión

Organismo técnico especializado del MINCETUR responsable de la formación técnica, capacitación y perfeccionamiento del capital humano vinculado al turismo, que ofrece una propuesta innovadora y acorde a las necesidades del sector.

## Declaración de Valores

Disciplina	actuar de acuerdo a las normas institucionales, sectoriales, locales y nacionales.
Compromiso	implicarse activamente en el éxito de la institución.
Lealtad	actuar sin intereses ocultos, con mensajes transparentes y únicos para todos.
Respeto	realizar las actividades con cortesía y amabilidad para todos.
Excelencia	procurar siempre resultados de alta calidad.
Responsabilidad	realizar las actividades a tiempo, generando valor para nuestros grupos de interés.
Honestidad	decir y actuar de acuerdo a la verdad asumiendo las consecuencias.
Empatía	actuar de la forma como se desea que se actúe con uno mismo.



**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES  
RESULTADOS Y PRODUCTOS ENTREGADOS**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL N° 1: FORTALECER LA FORMACIÓN POR COMPETENCIAS DE LOS ESTUDIANTES.**

OEI	OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL			ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL					Fuente de Verificación	Fuente de Verificación	Responsable de la medición
	Indicador	Meta 2019	Fuente de Datos	Fuente de Verificación	Responsable de la medición	AEI	Indicador	Meta 2019			
1. Fortalecer la formación por competencias de los estudiantes.	Resultado de egresados insertados en el sector turismo. (Inserción)	92%	Base de Datos de DGA	Registros de DGA.	DGA	AEI 1.1	Presión de selección.	1,2	BD DGA	Registro DGA	DGA-OMI
						AEI 1.2	Número de estudiantes de formación profesional y técnica.	1,394	BD DGA	Registro DGA	DFA
						AEI 1.3	Nivel de satisfacción de estudiantes.	90%	BD DFA	Registro DFA	DFA
						AEI 1.4	Número de estudiantes de formación continua y ocupacional.	625	BD DEE	Registro DEE	DEE
						AEI 1.5	Nivel de satisfacción de estudiantes de formación continua y ocupacional.	77%	BD DEE	Registro DEE	DEE
						AEI 1.6	Tasa de permanencia de estudiantes.	89%	BD DGA	Registro DGA	DGA
						AEI 1.5	Razón de titulados.	74%	BD DGA	Registro DGA	DFA
						AEI 1.6	Número de estudiantes de Proceso de Transitabilidad.	5	BD DGA	Registro DGA	DFA
						AEI 1.6	Número de estudiantes con pasantías certificadas.	182	BD DGA	Registro DGA	DGA
						AEI 1.6	Número de estudiantes con prácticas profesionales.	35	BD DGA	Registro DGA	DGA



**OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL N° 2: MEJORAR LA COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS.**

OEI	OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL				ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL				Fuente de Verificación	Responsable de la medición
	Indicador	Meta 2019	Fuente de Datos	Fuente de Verificación	Responsable de la medición	Indicador	Meta 2019	Fuente de Datos		
2. Mejorar la competitividad y productividad laboral de las empresas prestadoras de servicios turísticos.	<b>Resultado</b> Número de trabajadores con Certificaciones Laborales.	2,100	Base de Datos DEE.	Registros de DEE.	DEE	AEI 2.1 Normalización de las Competencias Laborales de los Trabajadores. AEI 2.2 Evaluación de las Competencias Laborales de los Trabajadores. AEI 2.3 Intervención especializada dirigida a EPST para la mejora de la calidad del servicio turístico.	Número de instrumentos de Política de Competencias Laborales actualizados. Número de trabajadores Evaluados para Certificaciones Laborales.	5 3,000	Registro de Datos de DEE Registro de Datos de DEE	DEE DEE
	<b>Resultado</b> Número de empresas aptas para recibir el reconocimiento CULTUR.	378	Base de Datos DEE.	Registros de DEE.	DEE	AEI 2.4 Perfeccionamiento especializado a trabajadores para el fortalecimiento de competencias.	N° de empresas participantes de CULTUR. Número de trabajadores con competencias fortalecidas. Número de trabajadores capacitados en cursos a medida.	420 3,320 729	Registro de Datos de DEE Registro de Datos de DEE Registro de Datos de DEE	DEE DEE DEE
	<b>Resultado</b> Número de instrumentos de Política de Competencias Laborales aprobados.	0	Base de Datos DEE.	Registros de DEE.	DEE	AEI 2.1 Normalización de las Competencias Laborales de los Trabajadores.	Número de perfiles de Competencias Laborales homologados a nivel regional.	0	Registro de Datos de DEE	DEE

**OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL N° 3: PROMOVER LA INNOVACIÓN EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA.**

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL				ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL							
OEI	Indicador	Meta 2019	Fuente de Datos	Fuente de Verificación	Responsable de la medición	AEI	Indicador	Meta 2019	Fuente de Datos	Fuente de Verificación	Responsable de la medición
3.	Promover la innovación en la actividad turística.	Número de investigaciones y documentos académicos publicados que contribuyen al turismo.	50	Registros de DFA.	Registros de DFA.	DFA	Número de investigaciones e innovaciones culminadas.	50	Registro de Datos de DFA	Registro de Datos de DFA	DFA
						AEI 3.1 Innovaciones articuladas al Sector turismo. AEI 3.5 Facilitar el acceso al conocimiento relacionado a la actividad turística.	Porcentaje de usuarios activos de los servicios bibliográficos.	40%	BD DGA	Registro DGA	DGA



**OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL N° 4: FORTALECER EL ROL DE LA ENTIDAD EN EL SECTOR TURISMO.**

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL				ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL								
OEI	Indicador	Meta 2019	Fuente de Datos	Fuente de Verificación	Responsable de la medición	AEI	Indicador	Meta 2019	Fuente de Datos	Fuente de Verificación	Responsable de la medición	
4. Fortalecer el rol de la Entidad en el sector turismo.	Resultado de Propuesta de normas implementadas.	1	Registros de DN	RD de DnH	DN - SG	AEI 4.2 Conducir la gestión institucional.	Número de acciones realizadas.	100%	Registros de DN - SG	Registros de DN - SG	DN - SG	
							AEI 4.3 Posicionar la imagen de la Entidad en el ámbito turístico.	Eficacia de las publicaciones en redes.	19	Registros de OMI	Registros de OMI	OMI
								Eficacia en buscadores de internet.	161.706	Registros de OMI	Registros de OMI	OMI
							AEI 4.4 Fortalecer las competencias y habilidades del Potencial Humano.	Porcentaje de trabajadores evaluados satisfactoriamente.	97%	Registros de OAF	Registros de OAF	OAF-RRHH
							AEI 4.6 Desarrollar el servicio e-government y TIC.	Porcentaje de uso de la comunidad educativa de servicios e-government y TIC.	100%	Registros de OAF	Registros de OAF	OAF-USI
							AEI 4.8 Fortalecer la gestión de recursos físicos, financieros y contables.	Ecoeficiencia en el uso de recursos físicos	407	Registros de OAF	Registros de OAF	OAF



**PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES**

**- DIRECCIÓN NACIONAL -**





**DIRECCIÓN NACIONAL**

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		DIRECCIÓN NACIONAL		ACCIONES ESTRATÉGICAS													
ACCIÓN ESTRATÉGICA	ACTIVIDAD	INDICADOR	Medición UM	Meses													
				Q	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
4. Fortalecer el rol del sector turismo.				4.1 Política Pública Educativa articulada con actividades productivas en el Sector Turismo. 4.2 Conducir la gestión institucional.													
4.2 Conducir la gestión institucional.	Acciones para el cumplimiento de los acuerdos de las sesiones del Consejo Directivo.	N° de documentos	Documento	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1



# - GERENCIA GENERAL -



**GERENCIA GENERAL**

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		GERENCIA GENERAL															
ACCIONES ESTRATÉGICAS		ACCIONES ESTRATÉGICAS															
3. Promover la innovación en la actividad turística.		3.2 Fortalecer el sistema de gestión de la calidad.															
4. Fortalecer el rol del sector turismo.		4.2 Conducir la gestión institucional.															
ACCIÓN ESTRATÉGICA	ACTIVIDAD	INDICADOR	Medición														
			UM	Q	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
4.2 Conducir la gestión institucional.	Gestión institucional de apoyo y asesoría.	Número de reportes realizados.	Reportes	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Implementar el Sistema de Control Interno.	Sistema de Control Interno implementado.	Reuniones	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			Talleres	2									1				



# - DIRECCIÓN DE FORMACIÓN ACADÉMICA -





DIRECCIÓN DE FORMACIÓN ACADÉMICA

DIRECCIÓN DE FORMACIÓN ACADÉMICA																		
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS																		
ACCIONES ESTRATÉGICAS																		
1. Fortalecer la formación por competencias de los estudiantes.																		
3. Promover la investigación en la actividad turística.																		
ACCIÓN ESTRATÉGICA	ACTIVIDAD	INDICADOR	Medición	Meses														
				Q	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Formación profesional y técnica de los estudiantes	Profesional de Administración Turística	N° de Estudiantes	Estudiantes Regulares	383							187						196	
		N° de Egresados	Egresados por Inclusión	103							81							22
	Profesional de Administración Hotelera	N° de Estudiantes	Estudiantes Regulares	44											25			19
		N° de Egresados	Egresado por inclusión	75											71			4
		N° de Estudiantes	Estudiantes Regulares	399							194							205
	Profesional de Guía Oficial de Turismo	N° de Egresados	Estudiantes por inclusión	113							90							23
		N° de Estudiantes	Egresados Regulares	33											12			21
		N° de Egresados	Egresado por inclusión	75											73			2
	Profesional de Guía Oficial de Turismo virtual	N° de Estudiantes	Estudiantes Regulares	230							100							122
		N° de Egresados	Estudiantes por inclusión	32							26							7
		N° de Estudiantes	Egresados Regulares	15											10			5
	Profesional de Cocina Peruana	N° de Egresados	Egresado por inclusión	23											23			
		N° de Estudiantes	Estudiantes Regulares	47							26							21
		N° de Egresados	Egresados Regulares	18											18			
	Carrera Técnica de Cocina	N° de Estudiantes	Estudiantes Regulares	114								49						65
N° de Egresados		Estudiantes por inclusión	45								36						9	
N° de Estudiantes		Egresados Regulares																
Fortalecer el perfil para selección docente por carrera (Profesional y técnica)	N° de Egresados	Egresado por inclusión	50								36						14	
	N° de Estudiantes	Estudiantes Regulares																
	N° de Egresados	Egresados Regulares																
Fortalecer el programa de actualización docente (Formación de Formadores)	N° de Estudiantes	Perfiles de docente por carreras	1	1														
	N° de Egresados	Porcentaje de docentes participantes en lima	1															
	N° de Estudiantes	Porcentaje de docentes participantes filiales	1															
Elaboración e implementación del plan de supervisión y evaluación docente.	N° de Estudiantes	Avance de ejecución del plan en Lima	1											1				
	N° de Egresados	Avance de ejecución del plan en filiales	6										2				2	



DIRECCIÓN DE FORMACIÓN ACADÉMICA																				
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS					ACCIONES ESTRATÉGICAS															
1. Fortalecer la formación por competencias de los estudiantes.					1.2 Formación profesional y técnica de los estudiantes.															
3. Promover la investigación en la actividad turística.					1.3 Formación continua, ocupacional y a medida de los estudiantes.															
					1.5 Certificación y titulación acorde a lineamientos vigentes para estudiantes y trabajadores.															
					3.1 Investigaciones articuladas al Sector turismo.															
ACCIÓN ESTRATÉGICA	ACTIVIDAD	INDICADOR	Medición UM	Q	Meses															
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
1.5 Certificación y titulación acorde a lineamientos vigentes para Estudiantes y trabajadores.	Fortalecer el Plan Formativo relacionado al marco de cualificaciones Actualización de Carreras Técnico - Productivo y Cursos de Especialización.	N° de planes de estudio actualizados	Plan de estudio	1										1						
		N° de Carreras Técnicas	Carreras técnicas	2		1										1				
		N° de modalidades de titulación	convocatorias para Examen por competencia laboral Convocatorias para evaluación de trabajos de investigación Convocatorias para examen de suficiencia profesional	2 2 2			1									1				
3.1 Innovaciones e investigaciones articuladas al Sector turismo.	Desarrollo de propuestas de investigación Desarrollo de actividades de difusión en Innovación e Investigación.	N° de propuestas de investigación en el ámbito de gastronomía peruana	Investigación propuestas aprobadas	1															1	
		N° de participantes en actividades de difusión	Actividades Participantes	2 400												1	200			1 200

# - DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN EDUCATIVA-





## DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN EDUCATIVA

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN EDUCATIVA																
ACCIONES ESTRATÉGICAS		ACCIONES ESTRATÉGICAS																
1. Fortalecer la formación por competencias de los estudiantes.		1.2 Formación profesional y técnica de los estudiantes. 1.3 Formación continua, ocupacional y a medida de los estudiantes.																
2. Mejorar la productividad laboral del capital humano en turismo.		2.1 Normalización de las Competencias Laborales de los Trabajadores. 2.2 Evaluación de las Competencias Laborales de los Trabajadores. 2.3 Asistencia y capacitación focalizada de operadores para la mejora de la calidad del servicio turístico. 2.4 Perfeccionamiento especializado a trabajadores para el fortalecimiento de competencias. 2.5 Homologación de Competencias Laborales de Trabajadores de bloques de integración regional.																
ACCIÓN ESTRATÉGICA	ACTIVIDAD	INDICADOR	UM	Medición														
				Q	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
1.2	Formación profesional y técnica de los estudiantes.	Nuevas carreras, especializaciones y cursos.	Especializaciones	3								3						
		N° de cursos a medida	Cursos	0														
	Desarrollo del Programa de Especialización	Cantidad de capacitados	Estudiantes	82								60						22
1.3	Formación continua, ocupacional y a medida de los estudiantes.	Desarrollo de la Educación Ocupacional.	Estudiantes	49								49						
		Cantidad de capacitados	Estudiantes	210								139						71
		Personas Capacitadas	Personas	565								245						320
	Elaboración y actualización de Perfiles Ocupacionales	Perfiles Ocupacionales Elaborados o actualizados	Perfil Ocupacional	10				1				1		1				1
2.1	Normalización de las Competencias Laborales de los Trabajadores.	Elaboración y actualización de criterios e instrumentos para evaluar competencias laborales.	Instrumentos de Evaluación Elaborados o actualizados	10				1				1		1				1
2.2	Evaluación de las Competencias Laborales de los Trabajadores.	Desarrollo de intervenciones para la evaluación de competencias laborales.	Personas Evaluadas	3,000								1,500						1,500
	Asistencia y capacitación focalizada de operadores para la mejora de la calidad del servicio turístico.	Promover alianzas estratégicas.	Convenios	3				1						1				1
		Procurar la mejora de la calidad del servicio en las empresas prestadoras de servicios turísticos, a través del Programa para la Mejora de la Calidad de los Servicios Turísticos - CULTUR.	Beneficiarios	0														
2.3		Número de capacitados	Atenciones	0														
		Número de atenciones en capacitaciones	Empresa Beneficiada	628												263		365
		Número de empresas beneficiadas																



DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN EDUCATIVA																		
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS					ACCIONES ESTRATÉGICAS													
1. Fortalecer la formación por competencias de los estudiantes.					1.2 Formación profesional y técnica de los estudiantes. 1.3 Formación continua, ocupacional y a medida de los estudiantes.													
2. Mejorar la productividad laboral del capital humano en turismo.					2.1 Normalización de las Competencias Laborales de los Trabajadores. 2.2 Evaluación de las Competencias Laborales de los Trabajadores. 2.3 Asistencia y capacitación focalizada de operadores para la mejora de la calidad del servicio turístico. 2.4 Perfeccionamiento especializado a trabajadores para el fortalecimiento de competencias. 2.5 Homologación de Competencias Laborales de Trabajadores de bloques de integración regional.													
ACCIÓN ESTRATÉGICA	ACTIVIDAD	INDICADOR	UM	Medición	Meses													
					Q	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
2.4	Perfeccionamiento especializado a trabajadores para el fortalecimiento de competencias.	Número de atenciones en intervenciones especializadas a Empresas	Atenciones	1,074				313	315	149	149						148	
		Fortalecer las competencias del recurso humano a través de intervenciones especializadas, con incidencia en el sector turismo (Convenios, Programas o Proyectos)	Beneficiarios	155	30		125											
2.4	Ejecución de actividades del Programa para el Fortalecimiento de Competencias.	Número de atenciones en intervenciones especializadas (Ats, Evas, Mon, Pasantías)	Empresas / Beneficiarios	20													20	
		Actualización de instrumentos del Programa para el Fortalecimiento de Competencias.	Atenciones	175	30		125			0	20							
2.5	Homologación de Competencias Laborales de Trabajadores de bloques de integración regional.	Programa actualizado	Programa	1	1													
		Ejecución de actividades del Programa para el Fortalecimiento de Competencias.	Beneficiarios	7,719		390	1,443	1,014	819	936	933	819	507					
2.5	Sistematización y evaluación del Programa para el Fortalecimiento de Competencias.	Sistematización y evaluación realizada	Evaluación	2							1							1
		Equivalencias y homologaciones de Perfiles Ocupacionales Nacionales con Perfiles Ocupacionales de países de la región.	Perfil Ocupacional Nacionales homologados	0														

## - DIRECCIÓN DE GESTIÓN ACADÉMICA -



## DIRECCIÓN DE GESTIÓN ACADÉMICA

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		DIRECCIÓN DE GESTIÓN ACADÉMICA													
ACCIÓN ESTRATÉGICA		INDICADOR	Medición UM	Meses											
				Q	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N
1. Fortalecer la formación por competencias de los estudiantes.	1.2 Formación profesional y técnica de los estudiantes.	N° de Ingresantes	Ingresantes Regulares Lima	244			144							100	
			Ingresantes Regulares Cusco	248			153							95	
			Ingresantes Regulares Chiclayo	151			81								70
3. Promover la innovación en la actividad turística.	Carrera Profesional y Técnica	N° de Matriculados	Matriculados Regulares Lima	1,242			621							621	
			Matriculados Convenio Lima	305			244							61	
			Matriculados Regulares Cusco	1,018			481								537
	Perfil de los Matriculados (LB): aspectos psicopedagógicos y socioeconómico.	N° de Matriculados con perfil psicopedagógico y socioeconómico.	Matriculados Convenio Cusco	199			148							51	
			Matriculados Regulares Chiclayo	415			177							238	
			Matriculados Convenio Chiclayo	189			119								70
1.4 Tutoría especializada e integral de los estudiantes.	Cobertura del servicio psicopedagógico.	N° de Egresados con perfil psicopedagógico	Perfil de ingresante (Regular)	244			144							100	
			Egresados	715										360	355
			Estudiantes	570	40	40	30	50	70	30	70	30	50	70	70
	Cobertura de solicitudes de becas y estudios socioeconómicos.	N° de Estudiantes participantes en los talleres de desarrollo personal	Estudiantes							80	120			80	120
			Beca Regular	30			15							15	
		N° de beneficiarios de Becas	Contraprestación	6			3							3	







## - OFICINA DE MARKETING INSTITUCIONAL -



**OFICINA DE MARKETING INSTITUCIONAL**

OFICINA DE MARKETING INSTITUCIONAL		ACCIONES ESTRATÉGICAS																
ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR	Medición	Meses															
			Q	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
1.1 Acceso socio económico y geográfico de la población.	N° de captados proceso de admisión en Lima	Captados Regulares Lima																
	N° de captados proceso de admisión en Cusco	Captados Regulares Cusco	380			259								121				
	N° de captados proceso de admisión en Chiclayo	Captados Regulares Chiclayo	250			130								120				
	N° de postulantes a proceso de admisión Lima	Postulantes Regulares Lima	297			175								122				
	N° de postulantes a proceso de admisión Cusco	Postulantes Regulares Cusco	302			187								115				
	N° de postulantes a proceso de admisión Chiclayo	Postulantes Regulares Chiclayo	184			99								85				
	N° de matriculados en Programas de Especialización, Cursos de Capacitación, Talleres, etc. - Sede: Lima.	Matriculados	1,114			99			120	132	68	146	67	151	132	121	78	
	N° de publicaciones de Carreras Profesionales	Unidad	360	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	% de interacciones hacia la página web de la institución	Porcentaje	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	N° de envíos de e-mailings	Envíos	11		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4.3 Posicionar la imagen de la Entidad en el ámbito turístico.	N° de acciones	Acción	18			2				2	2	2	2	2	2	2	2	
	Piezas elaboradas	Unidad	6		3	1				1	1							
	Campaña de promoción de marca y carreras en medios tradicionales y alternativos Lima y filiales	Campaña	6		1	1				1	1							
		Campaña	24	4	7	3	4					1	3					
	N° apariciones en radio	Acción	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

1.1 Acceso socio económico y geográfico de la población.  
4.3 Posicionar la imagen de la Entidad en el ámbito turístico.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		OFICINA DE MARKETING INSTITUCIONAL														
ACCIONES ESTRATÉGICAS		ACCIONES ESTRATÉGICAS														
ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR	UM	Medición	Q	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ejecución del Programa Anual de Relaciones Públicas con instituciones públicas y privadas	N° menciones en medios de Televisión	Acción	14	2	2	1	0	1	2	2	0	1	1	0	2	
Plan de Ventas	N° menciones en medios de prensa escrita	Acción	49	4	6	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	
Promoción de marca y carreras	Plan de Ventas realizado	Informe	1	1	1											
	Piezas diseñadas	Acción	144	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	

# - OFICINA DE PLANIFICACIÓN, PRESUPUESTO Y DESARROLLO -



**OFICINA DE PLANIFICACIÓN, PRESUPUESTO Y DESARROLLO**

ACCIÓN ESTRATÉGICA		OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		OFICINA DE PLANIFICACIÓN, PRESUPUESTO Y DESARROLLO															
4. Fortalecer el rol del sector turismo.		4.7 Fomentar una cultura de planeamiento.		ACCIONES ESTRATÉGICAS															
ACCIÓN ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	INDICADOR	Medición UM	Meses															
				Q	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
4.7 Fomentar una cultura de planeamiento.	Evaluación del Plan Estratégico Institucional	PEI formulado 2020-2022	Actualización	1					1										
		PEI evaluado 2017-2020	Evaluación	1					1										
	Formulación y Evaluación del Plan Operativo Institucional	POI formulado 2020	Plan	1					1										
		POI evaluado	Evaluación	4					1	1									1
	Formulación de la Memoria Institucional 2018.	Memoria Institucional formulada.	Documento	1					1										
		Presupuesto Multianual formulado	Documento	1								1							
	Rendición de Cuentas a Contraloría	Evaluación de la ejecución presupuestal.	Presupuesto evaluado	Informe	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		Rendición de Cuentas a Contraloría realizadas.	Rendición de Cuentas a Contraloría realizadas.	Informe	1														





## - OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS-



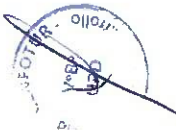
## OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS													
ACCIÓN ESTRATÉGICA		INDICADOR	UM	Medición											
				Q	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N
4. Fortalecer el rol del sector turismo.		ACCIONES ESTRATÉGICAS													
		4.4 Fortalecer las competencias y habilidades del Potencial Humano.													
		4.5 Mejorar las instalaciones educativas y administrativas.													
		4.6 Desarrollar el servicio e-government y TIC.													
		4.9 Fortalecer la gestión de recursos físicos, financieros y contables.													
4.4	Fortalecer las competencias y habilidades del Potencial Humano.	Alineamiento de la normatividad a SERVIR.	Resolución	1											
		Plan de Gestión de Clima Organizacional.	Informe	1	1										
		Plan de Desarrollo de Personas con enfoque de género.	Plan	1	1										
		Plan formulado	Plan	1	1										
		Nº de capacitaciones realizadas	Capacitación	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		Evaluación de personal.	Evaluación	4											
4.5	Mejorar las instalaciones educativas y administrativas.	Mantenimiento, rehabilitación anual de la infraestructura de las sedes.	Informe	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		Mantenimiento y rehabilitación de las instalaciones eléctricas.	Informe	1											
		Gestionar e implementar ISO 27001 e ISO 22301.	Informe	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4.6	Desarrollar el servicio e-government y TIC.	Evaluación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información 2017-2019	Informe	1	1										
		Evaluación del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2016-2018	Plan	1											
		Formulación, Evaluación y Aprobación del Plan Operativo Informático	Informe	1	1										
		Renovación y mantenimiento del parque informático.	Informe	2											
4.9	Fortalecer la gestión de recursos físicos, financieros y contables.	Formulación y Evaluación del PAC.	Informe	1	1										
		Plan 2017 evaluado	Plan	1	1										
		Plan 2018 formulado	Plan	1	1										
		Plan 2018 evaluado	Informe	1											

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS													
ACCIONES ESTRATÉGICAS		ACCIONES ESTRATÉGICAS													
ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR	UM	Q	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
4. Fortalecer el rol del sector turismo.	Acciones de control previo.	Informe	4			1				1					1
	Desarrollo de una cultura para el uso eficiente de los recursos.	Capacitación	2		1				1						
	Gestión del control patrimonial.	Informe físico	1			1									
	Formulación de Estados Financieros y Presupuestales.	Informe	10			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Ejecución de Ingresos y gastos	Informe del presupuesto aprobado PIM	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Gestión del Almacén Institucional	Actividad permanente	Informe	4			1			1				1	



# - OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA-



**OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA**

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA														
4. Fortalecer el rol del sector turismo.		ACCIONES ESTRATÉGICAS														
ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR	Medición UM	Meses													
			Q	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
4.8 Desarrollar acciones institucionales acorde al marco normativo.	Atención de consultas legales.	Consultas solicitadas atendidas	300	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
	Atención de consultas de Procesos Judiciales.	Consultas solicitadas atendidas	132	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
	Seguimiento a los Informes de Control.	Informes de Seguimiento	132	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
	Revisión de Contratos de Procesos de Contrataciones	Contratos recibidos revisados	60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	Revisión de proyectos de directivas institucionales con informes técnicos favorables	Directivas atendidas con Informe	9	2	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1
	Revisión de proyectos de convenios institucionales con informes técnicos favorables	Convenios atendidos con informe	60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5





# - OFICINA DE CONTROL INSTITUCIONAL -



**OFICINA DE CONTROL INSTITUCIONAL**

OFICINA DE CONTROL INSTITUCIONAL		ACCIONES ESTRATÉGICAS																
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		4.8 Desarrollar acciones institucionales acorde al marco normativo.																
ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR	Medición UMI	Meses															
			Q	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
4.8 Desarrollar acciones institucionales acorde al marco normativo.	Verificación mensual de Registros INFOBRAS	Informe	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Actividades operativas sin producto identificado	Informe	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Evaluación de Denuncias	Hecho atendido	1															1
	Implementación y seguimiento a las recomendaciones derivadas de los Informes de Auditoría y su publicación en el Portal de Transparencia estándar de la entidad. (R.C. N° 120-2016-CG)	N° de informes emitidos	Informe	6	1		1			1					1			1
	Seguimiento de las acciones para el tratamiento de los riesgos resultantes del Control Simultáneo.	Registro en el sistema informativo	Registro en el sistema informativo	2	1													
	Verificar cumplimiento de normativa expresa: Ley de transparencia y acceso a la Información Pública.	N° de informes emitidos	Informe	4	1				1									1
	Seguimiento de la implementación del Sistema de Control Interno.	N° de informes emitidos	Informe	1														1
	Participación en Comisión de Cautela	N° de informes emitidos	Informe	1							1							
	Verificación de los cargos obligados a la presentación de Declaraciones Juradas de Ingresos, Bienes y Rentas.	N° de informes emitidos	Informe	2			1											1
	Control Concurrente	N° de informes emitidos	Informe	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Visita de control	N° de informes emitidos	Informe	6					1									1	
Orientación de Oficio	Documento de Orientación	Documento de orientación	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Recopilar y Procesar Información para fines de Control.	N° de informes emitidos	Informe	1														1	

## - FILIAL CHICLAYO-



**FILIAL CHICLAYO**

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS			FILIAL CHICLAYO																
ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR	Medición UJM	ACCIONES ESTRATÉGICAS																
			Q	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
1. Fortalecer la formación por competencias de los estudiantes.	Organización del Proceso de Admisión.	N° de Procesos de Admisión	2			1								1					
	Profesional de Administración Turística	Estudiantes Regulares	51								18								33
		Estudiantes por Inclusión	44								22								22
		Egresados Regulares																	
4. Fortalecer el rol del sector turismo.	Profesional de Administración Hotelera	Egresado por inclusión	24											24					
		Estudiantes Regulares	191								89								102
	Estudiantes por Inclusión	109								75								34	
	Egresados Regulares	13												13					
1.2 Formación profesional y técnica de los estudiantes.	Profesional de Guía Oficial de Turismo	Egresado por inclusión	47											47					
		Estudiantes Regulares	51								18								33
	Estudiantes por Inclusión	35								21								14	
	Egresados Regulares	11												11					
1.3 Formación continua, ocupacional y a medida de los estudiantes.	Profesional de Cocina Peruana	Egresado por inclusión	120																70
		Estudiantes Regulares									50								
	Egresados Regulares																		
	Desarrollar un Plan de supervisión y evaluación docente.	N° de supervisiones realizadas	Supervisión	160			90												70
Desarrollo de Cursos a Medida.	Personas Capacitadas	Estudiantes	134							57								77	





OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		FILIAL CHICLAYO													
ACCIÓN ESTRATÉGICA		INDICADOR	Medición UM	Meses											
				Q	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N
1. Fortalecer la formación por competencias de los estudiantes.	Perfil de los Matriculados (LB): aspectos psicopedagógicos y socioeconómico.	N° de Matriculados con perfil psicopedagógico y socioeconómico.	1												
		N° de egresados con perfil psicopedagógico	80				40								
		N° de Estudiantes atendidos en orientación psicopedagógica	100							94					
		N° de Estudiantes certificados en los talleres de desarrollo personal	110					15	15	10	15	15	15	15	10
1.4 Tutoría especializada e integral de los estudiantes.	Cobertura del servicio psicopedagógico.	Cobertura de solicitudes de becas y estudios socioeconómicos.	240							240					
		Desarrollo de habilidades blandas.	8		4						4				
		Cobertura de atención de la salud.	235					165				70			
		Desarrollo de alianzas con instituciones de idiomas.	0												
1.6 Inserción y vinculación con sector productivo.	Colocación de Estudiantes y egresados laboralmente.	N° de alianzas vigentes	55							30					
		N° de Estudiantes en pasantías	1		1										
		N° de Estudiantes colocados en prácticas profesionales	122	10	22	20					10	40	20		
		N° de Estudiantes colocados laboralmente.	86			6						20	20	20	
4.3 Posicionar la imagen de la Entidad en el ámbito turístico.	Gestión y difusión de la oferta educativa en el punto de venta y punto de contacto.	N° de egresados colocados	4							2					
		N° de acciones.	23									23			
4.4 Fortalecer las competencias y habilidades del Potencial Humano.	Plan de Desarrollo de Personas con enfoque de género.	N° de Capacitaciones realizadas	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1





## - FILIAL CUSCO-



**FILIAL CUSCO**

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		FILIAL CUSCO														
ACCIÓN ESTRATÉGICA		INDICADOR	Medición UM	Meses												
				Q	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1. Acceso socio económico y geográfico de la población.	Organización del Proceso de Admisión.	N° de Procesos de Admisión	2		1								1			
		Estudiantes Regulares	279											129		150
		Estudiantes por Inclusión	51											41		10
		Egresados Regulares	36			11									25	
		Egresado por Inclusión	34			34										
		Estudiantes Regulares	275											130		145
		Estudiantes por Inclusión	77											59		18
		Egresados Regulares	48			11									37	
		Egresado por inclusión	41			41										
		Estudiantes Regulares	312												143	
1.2 Formación profesional y técnica de los estudiantes.	Profesional de Guía Oficial de Turismo	Estudiantes por Inclusión	54										39		15	
		Egresados Regulares														
		Egresado por inclusión	26			26										
		Estudiantes Regulares	126											55		71
		Estudiantes por Inclusión	16											8		8
		Egresados Regulares														
		Egresado por inclusión														
		Supervisión	93			4	12	14	14	12	3	4	15	14	12	3
		Estudiantes	90											55		35
		1.3 Formación continua, ocupacional y a medida de los estudiantes.	Desarrollo de la Educación Ocupacional.	Estudiantes	60										30	
Estudiantes	30													15		
Estudiantes																
1.4 Tutoría especializada e integral de los estudiantes.	Desarrollo de Cursos a Medida.	Personas Capacitadas														
		Perfil de Matriculados con perfil psicopedagógico y socioeconómico.	248			153								95		



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		FILIAL CUSCO														
ACCIÓN ESTRATÉGICA		INDICADOR	Medición UM	Meses												
				Q	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1. Fortalecer la formación por competencias de los estudiantes.	Cobertura del servicio psicopedagógico.	N° de egresados con perfil psicopedagógico	185					123								
		N° de Estudiantes atendidos en orientación psicopedagógica	170			20	30	30	10	10	10	30	30	10		
		N° de Estudiantes certificados en los talleres de desarrollo personal	1,070							550						520
		Cobertura de solicitudes de becas y estudios socioeconómicos.	9			5						4				
		Desarrollo de habilidades blandas.	1,070			550						520				
		Cobertura de atención de la salud.	37			5	5	5	5	2	2	2	3	5	4	1
1.6	Desarrollo de alianzas con instituciones de idiomas.	N° de Estudiantes con seguro contra accidentes personales	950			489					461					
		N° de alianzas vigentes	6			3					3					
		N° de Estudiantes en pasantías	160			20	20	20	20	25	5	20	15	10	10	
		N° de Estudiantes colocados en prácticas profesionales	34		2	2	3	5	5	5	5	5	3	2	2	
4.3	Posicionar la imagen de la Entidad en el ámbito turístico.	N° de Estudiantes y egresados colocados	10		2			2	2			2	1	1		
		N° de egresados colocados	5		1	1	1					1	1			
		N° de acciones.	37	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	

