RUBRICAS

PREMIOS

CIUDAD BLANCA

2026

Excelencia en turismo

RÚBRICAS OFICIALES DE EVALUACIÓN

PREMIOS CIUDAD BLANCA 2026

CAPÍTULO I: REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

Antes del inicio de la evaluación técnica, todas las postulaciones serán sometidas al proceso de admisibilidad. El sistema verificará el cumplimiento de los requisitos obligatorios establecidos en las presentes Rúbricas. La ausencia o vigencia insuficiente de cualquiera de los documentos obligatorios determinará que la postulación sea declarada Inadmisible, impidiendo su paso a la etapa de evaluación.

Nº	Documento	Descripción
1	Requisitos legales y administrativos obligatorios	• Ficha RUC activa y habida. • Acreditación de representación legal. • Licencia de Funcionamiento vigente. • Certificado ITSE vigente. • Documentación sanitaria aplicable, cuando corresponda. • Acreditación de actividad económica formal y continua mediante Reporte Tributario para Terceros (SUNAT), con un promedio mensual de ventas declaradas no menor de S/ 10,000, calculado sobre el período comprendido entre julio de 2025 y junio de 2026 o, en el caso de empresas que iniciaron actividades hasta el 31 de enero de 2026, sobre los meses efectivamente declarados hasta junio de 2026, manteniendo la condición de contribuyente activo y habido.
2	Constancia de Registro Sectorial	Registro vigente ante la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo (GERCETUR) de Arequipa. En el caso de gastronomía la presentación de este documento otorgará puntos extra en la evaluación; sin embargo, su entrega es opcional y no constituye un requisito obligatorio.
3	Declaración Jurada de Compromiso Ambiental	Documento firmado por el representante legal aceptando la medición de huella de carbono y auditorías inopinadas de campo.
4	Declaración de Veracidad	Sometimiento expreso al principio de presunción de veracidad. Todo fraude documental causará la expulsión permanente del certamen y la denuncia ante los gremios correspondientes.

CAPÍTULO II: CATEGORÍA I EXCELENCIA EN HOTELERÍA Y ALOJAMIENTO
Foco Operativo

Gestión de destinos sostenibles, accesibilidad y eficiencia energética.

Tope Máximo Calificable

10.0 puntos base

CRITERIO 1.1

Gestión Climática — Plataforma Huella de Carbono Perú

Se evaluará el compromiso y avance de la empresa en la gestión de su impacto ambiental mediante la medición, control y validación de sus emisiones de gases de efecto invernadero, considerando su participación en los mecanismos oficiales de reconocimiento promovidos por las autoridades competentes. Asimismo, se valorará la implementación de prácticas orientadas a la sostenibilidad, la disponibilidad de información verificable y el nivel de madurez alcanzado en la gestión de su huella de carbono.

Peso: 1.5 puntos

Nivel	Puntaje	Indicadores de evaluación
Avanzado	1.5 pts	Acreditación de la Segunda Estrella del MINAM (Etapa de Verificación). Requiere la carga digital de la Declaración o Certificado emitido por un Organismo Evaluador de la Conformidad acreditado ante el MINAM, garantizando auditoría de factores de emisión, trazabilidad y consistencia del inventario de GEI (Gases de Efecto Invernadero).
Medial	0.5 pts	Acreditación de la Primera Estrella del MINAM (Etapa de auto-cálculo) en la plataforma correspondiente. Demuestra definición de límites organizacionales y operacionales, sistematización de consumos históricos y carga en formatos FNA (combustible, viajes, residuos y refrigerantes).
	0.5 pts	Participación y culminación satisfactoria de la capacitación técnica brindada por el MINAM sobre el uso de la plataforma Huella de Carbono Perú, incluyendo las actividades y evaluaciones correspondientes.
Deficiente	0.0 pts	Ausencia de registro o falta de datos históricos validados en la plataforma gubernamental del MINAM.

Evidencias válidas

Para Nivel Avanzado (1.5 puntos):

- Declaración o Certificado de Verificación vigente.
- Documento emitido por un Organismo Evaluador de la Conformidad acreditado.
- Evidencia documental de la auditoría y verificación realizada.

Para Nivel Medio (0.5 - 1.0 punto):

Registro y obtención de la Primera Estrella (0.5)

- Constancia o acreditación de la Primera Estrella del MINAM.
- Evidencia de registro en la plataforma correspondiente.
- Información histórica sistematizada y cargada en los formatos oficiales.

Capacitación técnica brindada por el MINAM (0.5)

- Evidencia de cumplimiento de las clases sincrónicas y asincrónicas.
- Evidencia de participación y culminación satisfactoria de la capacitación impartida por el MINAM.

Nota:
La participación y culminación satisfactoria de la capacitación sobre Huella de Carbono Perú impartida por el MINAM otorga un puntaje adicional acumulativo, independiente de los puntajes asignados tras la validación y acreditación de la Segunda Estrella. En ese sentido, el cumplimiento de este requisito permite a la empresa sumar puntaje adicional dentro de la evaluación del criterio.

CRITERIO 1.2

Economía Circular y Alianzas para la Valorización de Residuos

Se evaluará la evidencia de implementación de acciones de segregación efectiva y reducción del impacto ambiental, considerando las acciones desarrolladas por el establecimiento en materia de gestión de residuos sólidos y las alianzas orientadas a la valorización, tratamiento y/o reciclaje de residuos.

Peso: 1.5 puntos

Nivel	Indicadores de Evaluación (Ajustados)	Puntaje
Avanzado Plus	Cumple con la excelencia operativa en segregación en origen (evidencia física y documental) Y cuenta con certificado de valorización con alguna empresa certificada, garantizando trazabilidad total y métricas de "Residuos Cero".	1.5 pts
Avanzado Autogestionado	Implementa una segregación interna impecable y cuenta con iniciativas propias comprobables de valorización (ej. compostaje interno, donaciones validadas), logrando un alto porcentaje de desvío de residuos de forma autónoma, aunque sin trazabilidad de un tercero certificado.	1 pts

Medial	Implementa segregación interna de residuos sólidos de manera básica o intermitente. La disposición final de algunos flujos es mezclada o depende enteramente del sistema convencional municipal, sin convenios ni trazabilidad integral.	0.5 pt
Deficiente	No realiza segregación de residuos en origen. Evidencia disposición completamente mezclada mediante el sistema de recolección pública municipal convencional, sin ningún mecanismo de valorización ni conciencia de sostenibilidad.	0.0 pts

CRITERIO 1.3

Calidad Certificada - CALTUR

Peso: 2.5 puntos

MODALIDADES DE EVALUACIÓN

El presente criterio contempla dos modalidades de evaluación mutuamente excluyentes. La acreditación mediante certificado vigente tendrá prioridad sobre cualquier otro mecanismo de evaluación.

a) Puntaje Directo Automatizado

Nivel	Puntaje	Indicadores de evaluación
Certificación vigente	2.5 pts	Presentación del certificado vigente del "Reconocimiento a la Aplicación de Buenas Prácticas" emitido por la Dirección Nacional de Calidad Turística del MINCETUR.

Evidencia requerida:

- Copia vigente del "Reconocimiento a la Aplicación de Buenas Prácticas" emitido por la Dirección Nacional de Calidad Turística (DNCT) del MINCETUR.

Nota:

Cabe precisar que las empresas prestadoras de servicios turísticos que cuenten con certificado vigente, durante el periodo de evaluación deberán presentar dicho documento; en caso no cuenten con ello, recibirán la visita para el monitoreo inopinado.

b) Mecanismo de Evaluación del monitoreo de diagnóstico "Express CALTUR"

Este mecanismo está condicionado a la activación del checkbox de autorización en la ficha virtual. Consiste en un único monitoreo inopinada en habitaciones, áreas de servicio y atención al cliente, ejecutada por la Dirección de Normatividad y Calidad Turística del MINCETUR, mediante visitas presenciales.

Nivel	Puntaje	Indicadores de evaluación
Proximidad Alta	2.5 pts	Cumplimiento sobresaliente de los estándares de orden, limpieza y protocolos hoteleros establecidos en la cartilla reducida, evidenciando consistencia operativa y calidad en el servicio.
Proximidad Media - Alta	2.0 pts.	Cumplimiento adecuado y consistente de los estándares de orden, limpieza y protocolos hoteleros, con mínimas observaciones en la aplicación de la cartilla reducida.
Proximidad Media	1.25 pts	Cumplimiento parcial de los estándares establecidos, con operación aceptable y servicio al cliente en nivel básico.
Insuficiente	0.0 pts	Incumplimiento de estándares mínimos indispensables.

Escala Cuantitativa Aplicada

- **2.5 puntos – Proximidad Alta:**
  Cumplimiento sobresaliente de los estándares de orden, limpieza y protocolos hoteleros, con alta consistencia operativa y calidad en el servicio.
- **2.0 puntos – Proximidad Media – Alta:**
  Cumplimiento adecuado y consistente de los estándares, con observaciones menores en su aplicación.
- **1.25 puntos - Proximidad Media:**
  Cumplimiento parcial de los estándares, con operación aceptable y servicio al cliente básico.
- **0.00 puntos - Nivel Insuficiente / Rechazo:**
  Incumplimiento de los mínimos indispensables de la cartilla técnica o negativa a autorizar la visita en la ficha digital.

CRITERIO 1.4

Transformación Digital e Innovación Abierta

Se evaluará la implementación de software, herramientas tecnológicas o soluciones de innovación orientadas a la optimización de recursos y mejora de los procesos operativos de la empresa, así como su participación activa en espacios de innovación abierta promovidos por el certamen, incluyendo las actividades y mesas de codiseño técnico de la Hackathon de Turismo.

Peso: 2.0 puntos

Nivel	Puntaje	Indicadores de evaluación
	2.0 pts	Implementación demostrable de software o herramientas tecnológicas para la optimización de recursos y mejora de procesos operativos

Avanzado		(sistemas PMS, softwares de gestión hotelera o tecnologías de automatización) y participación activa y registrada de directivos o personal en las mesas de codiseño técnico de la Hackathon de Turismo.
Media	1.0 pt	Participación activa y registrada de directivos o personal en las mesas de codiseño técnico de la Hackathon de Turismo, sin contar con implementación de software o herramientas; o implementación demostrable de software o herramientas tecnológicas para la optimización de recursos y mejora de procesos operativos, sin participación registrada en la Hackathon de Turismo.
Inicial	0.5 pts	Implementación demostrable de un Channel Manager para la sincronización automática de disponibilidad, tarifas y reservas en múltiples canales de comercialización digital, permitiendo la actualización en tiempo real del inventario, la gestión centralizada de tarifas y la optimización de la distribución comercial del establecimiento.

EVIDENCIAS REQUERIDAS

Para la asignación de 2.0 puntos (Nivel Avanzado):

- Evidencia de implementación de software o herramientas tecnológicas para la optimización de recursos y mejora de procesos operativos (sistemas PMS, softwares de gestión hotelera o tecnologías de automatización).
- Constancia, registro u otro medio de verificación que acredite la participación activa de directivos o personal en las mesas de codiseño técnico de la Hackathon de Turismo.

Para la asignación de 1.0 punto (Nivel Medio):

- Constancia, registro u otro medio de verificación que acredite la participación activa de directivos o personal en las mesas de codiseño técnico de la Hackathon de Turismo; o
- Evidencia de implementación de software o herramientas tecnológicas para la optimización de recursos y mejora de procesos operativos (sistemas PMS, softwares de gestión hotelera o tecnologías de automatización).

Para la asignación de 0.5 puntos (Nivel Inicial):

- Evidencia de implementación y uso de un Channel Manager.
- Registro, contrato, licencia, captura de plataforma o documento equivalente que acredite la sincronización de disponibilidad, tarifas y reservas en canales de comercialización digital.

Nota:

- La asignación de puntaje estará sujeta a la validación de la documentación presentada.
- La obtención de 2.0 puntos requiere el cumplimiento conjunto de ambos componentes: implementación tecnológica y participación en la Hackathon de Turismo.

CRITERIO 1.5

Experiencia e identidad local

La evaluación del presente criterio se realizará mediante la metodología de **Cliente Incógnito,** a cargo de ISUR, considerando la experiencia integral brindada al huésped. Se valorará la calidad de la atención, el servicio recibido y la incorporación de elementos culturales, históricos, gastronómicos, arquitectónicos e identitarios de Arequipa dentro de la propuesta y experiencia ofrecida por el establecimiento, de acuerdo con los parámetros establecidos en la siguiente rúbrica de evaluación.

Peso: 1.5 punto

Nivel	Puntaje	Indicadores de evaluación
Avanzado	1.5 pts.	Integración orgánica y fidedigna de la cultura, historia, iconografía y tradiciones gastronómicas o arquitectónicas arequipeñas en la infraestructura física y experiencia brindada al huésped. Así como el cumplimiento de estándares de calidad en el servicio y una atención al cliente adecuada y consistente.
Medio	1.0	Cumplimiento de estándares de calidad en el servicio y una atención al cliente adecuada, sin incorporación de elementos representativos de la identidad cultural, histórica, gastronómica o arquitectónica arequipeña en la infraestructura o en la experiencia brindada.
Deficiente	0.5 pts.	Solo cuenta con estética e infraestructura comercial de carácter genérico y/o con presencia de elementos representativos de la identidad cultural, histórica, gastronómica o arquitectónica de la Región Arequipa en el diseño o en la experiencia del establecimiento, manteniendo condiciones funcionales y visualmente adecuadas, sin evidencia del cumplimiento de estándares de calidad de servicio ni cuenta con una atención al cliente adecuada.

CRITERIO 1.6

Manejo de Redes Sociales y Marketing Hotelero

Se evaluará el uso y nivel de actividad de los canales digitales propios de la empresa, mediante la revisión de sus redes sociales oficiales. La evaluación se realizará en función de la frecuencia de publicaciones recientes y del tipo de contenido difundido, considerando la promoción del servicio turístico, así como la incorporación de mensajes vinculados a ecoeficiencia, sostenibilidad y accesibilidad e inclusión dentro de la comunicación digital del establecimiento**.**

Peso: 1 punto

Nivel	Puntaje	Indicadores de evaluación
Avanzado	**1.00 pts.**	Uso activo y coherente de canales digitales propios (redes sociales actualizadas), evidenciado en (3) publicaciones recientes (últimos 3 meses) que promuevan o evidencien prácticas de ecoeficiencia y turismo accesible e inclusivo para personas con discapacidad física o mental, con presencia clara de contenido informativo o promocional en redes sociales.
Intermedio	**0.75 pts.**	Presencia de publicaciones en canales digitales propios relacionadas con turismo o promoción del establecimiento, con referencias ocasionales (1 o 2 publicaciones en los últimos 3 meses) a ecoeficiencia o accesibilidad.
Bajo	**0.5 pts.**	Presencia de al menos 1 publicación (últimos 6 meses) en canales digitales propios relacionadas con turismo o promoción del establecimiento, con menciones dirigidas hacia la ecoeficiencia o accesibilidad.

EVALUACIÓN

Se hará la evaluación del alineamiento digital de los canales de comunicación de la empresa. Se medirán cuantitativamente las publicaciones orientadas a:

- Difusión activa de sus prácticas sostenibles.
- Acciones ambientales internas y ecoeficiencia.
- Promoción explícita de accesibilidad e inclusión de personas con discapacidad física o mental bajo el enfoque de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI).

CAPÍTULO III

MATRIZ DE EVALUACIÓN — CATEGORÍA II EXCELENCIA GASTRONÓMICA

Foco Operativo

Salvaguarda del Patrimonio Inmaterial, Residuos Cero y Sostenibilidad Gastronómica.

Tope Máximo Calificable

10.0 puntos base

CRITERIO 2.1

Residuos Cero y Sostenibilidad Gastronómica

Peso: 2.0 puntos

En este criterio se evaluará el nivel de implementación de prácticas de sostenibilidad en la operación gastronómica del establecimiento, considerando la adopción de medidas orientadas a la reducción de plásticos de un solo uso, la gestión adecuada de residuos orgánicos y aceites vegetales mediante procesos de valorización o reciclaje, así como la incorporación de estrategias de economía circular y eficiencia en el uso de insumos y recursos (incluyendo tecnologías de apoyo como sistemas de filtrado de agua). La evaluación se realizará en función del grado de cumplimiento de estos pilares dentro de la operación gastronómica.

PILARES DE EVALUACIÓN

1. **Eliminación de Plásticos de Un Solo Uso:**
   Comprobar la sustitución de plásticos de primer uso por materiales compostables y/o biodegradables y/o vajilla reutilizable
2. **Economía Circular Aplicada:**
   Implementación integral de compostaje sistemático para la fracción de residuos orgánicos o reciclaje certificado del 100% de los aceites vegetales usados.
3. **Ciclo de Reutilización de Insumos:**
   Aplicación de estrategias para maximizar el aprovechamiento de materias primas antes de su disposición final, mediante la reutilización de insumos e incorporación de tecnologías eficientes (como sistemas de filtrado de agua).

Nota:
Para la asignación del puntaje, se deberá presentar evidencia verificable de implementación, la cual puede incluir certificados de valorización u otro documento que acredite la gestión adecuada y validación del cumplimiento del criterio.

Nivel	Puntaje	Indicadores de evaluación
Excelente	2.0 pts	Cumplimiento auditado de dos (2) de los 3 pilares descritos

Medio	1.00 pts	Cumplimiento e implementación óptima de solo uno (1) de los tres pilares descritos.
Deficiente	0.0 pts	Cumplimiento de ningún (0) pilar descrito

CRITERIO 2.2

Patrimonio y Autenticidad Gastronómica

Peso: 2.5 puntos

La evaluación comprenderá la auditoría documental y física de los siguientes componentes orientados a la preservación y promoción de la identidad gastronómica local:

1. **Preservación de Técnicas Tradicionales**
   Aplicación verificable de métodos tradicionales de preparación y cocción, como el uso de batán, cocción a leña u otras prácticas representativas de la gastronomía regional.
2. **Uso de Insumos de Kilómetro 0**
   Incorporación de materias primas provenientes de productores y proveedores locales, promoviendo cadenas de abastecimiento de proximidad.
3. **Promoción de la Identidad Gastronómica**
   Inclusión de recetas, ingredientes y preparaciones representativas del patrimonio culinario regional dentro de la oferta gastronómica.
4. **Trazabilidad del Proceso Gastronómico**
   Demostración documentada del origen de los insumos y del seguimiento de su transformación, desde el productor hasta el servicio final al consumidor.

ESCALA DE EVALUACIÓN:

Nivel	Puntaje	Indicadores de evaluación
Excelente	2.5 pts	Cumple con los cuatro (4) componentes auditables establecidos en el criterio.
Bueno	1.75 pts	Cumple con tres (3) de los componentes auditables
Regular	1.5 pts	Cumple con al menos uno (1) o dos (2) de los componentes auditables.
Deficiente	0.0 pts	No cumple con ninguno de los componentes auditables establecidos en el criterio.

CRITERIO 2.3

Eficiencia y Gestión Operativa

La evaluación considerará el nivel de digitalización de los procesos operativos y de gestión interna de la empresa, incluyendo el uso de sistemas tecnológicos para la administración de comandas,

inventarios, compras y control logístico, así como el grado de automatización aplicado para la optimización de recursos, la eficiencia operativa y la reducción de mermas en la operación.

Peso: 1.5 puntos

Nivel	Puntaje	Indicadores de evaluación
Excelente	1.5 pts	Implementación de sistemas, herramientas tecnológicas o soluciones digitales, como sistemas de comandas digitales, ERP o sistemas automatizados de inventarios, orientadas a la modernización de los procesos administrativos, operativos y de gestión interna de la empresa, contribuyendo a la optimización de recursos, la eficiencia operativa y la reducción sistemática de mermas en la producción.
Deficiente	0.5 pts	Control logístico, toma de comandas, compras e inventarios de insumos gestionados de forma enteramente manual o digital básico (como Excel), sin apoyo de sistemas automatizados.

CRITERIO 2.4

Calidad Sanitaria y Servicio

Se evaluará la implementación y cumplimiento de protocolos de bioseguridad, higiene y hospitalidad, a través de la modalidad de evaluación de Cliente Incógnito considerando las normas sanitarias vigentes establecidas por el gobierno local y los criterios aplicados en los procesos de fiscalización correspondientes. Asimismo, se valorará la acreditación de certificaciones vinculadas a Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), validaciones de bioseguridad y otros reconocimientos relacionados con la calidad y seguridad del servicio.

Peso: 3.0 puntos

Nivel	Puntaje	Indicadores de evaluación
Excelente	3.0 pts	Acreditación documental de certificaciones vigentes en Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), validaciones formales de bioseguridad alimentaria u otros reconocimientos sanitarios oficiales emitidos por las autoridades de salud competentes, además de contar con una buena atención al cliente durante la visita (Cliente incógnito).
Medial	2.25 pts	Cumplimiento óptimo de las normas básicas de bioseguridad, higiene y hospitalidad durante la inspección del jurado (Cliente incógnito), pero sin contar con certificaciones BPM externas vigentes.
Deficiente	0.0 pts	Presencia de observaciones físicas en los protocolos de inocuidad o falta de autorizaciones sanitarias municipales obligatorias.

CRITERIO 2.5

Manejo de Redes Sociales y Marketing Gastronómico

Se evaluará el uso y nivel de actividad de los canales digitales propios de la empresa, mediante la revisión de sus redes sociales oficiales. La evaluación se realizará en función de la frecuencia de publicaciones recientes y del tipo de contenido difundido, considerando la promoción del servicio turístico, así como la incorporación de mensajes vinculados a ecoeficiencia, sostenibilidad y accesibilidad e inclusión dentro de la comunicación digital del establecimiento**.**

Peso: 1.0 punto

Nivel	Puntaje	Indicadores de evaluación
Avanzado	**1.00 pts.**	Uso activo y coherente de canales digitales propios (redes sociales actualizadas), evidenciado en (3) publicaciones recientes (últimos 3 meses) que promuevan o evidencien prácticas de ecoeficiencia y turismo accesible e inclusivo para personas con discapacidad física o mental, con presencia clara de contenido informativo o promocional en redes sociales.
Intermedio	**0.75 pts.**	Presencia de publicaciones en canales digitales propios relacionadas con turismo o promoción del establecimiento, con referencias ocasionales (1 o 2 publicaciones en los últimos 3 meses) a ecoeficiencia o accesibilidad.
Bajo	**0.5 pts.**	Presencia de al menos 1 publicación (últimos 6 meses) en canales digitales propios relacionadas con turismo o promoción del establecimiento, con menciones dirigidas hacia la ecoeficiencia o accesibilidad.

EVALUACIÓN

Se hará la evaluación del alineamiento digital de los canales de comunicación de la empresa. Se medirán cuantitativamente las publicaciones orientadas a:

- Difusión activa de sus prácticas sostenibles.
- Acciones ambientales internas y ecoeficiencia.
- Promoción explícita de accesibilidad e inclusión de personas con discapacidad física o mental bajo el enfoque de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI).

CAPÍTULO IV

MATRIZ DE EVALUACIÓN — CATEGORÍA III

EMPRESAS AFINES

Foco Operativo

Soporte tecnológico, infraestructura digital y fortalecimiento del ecosistema empresarial turístico.

Tope Máximo Calificable

10.0 puntos base

CRITERIO 3.1

Calidad del Servicio y Experiencia del Usuario

La evaluación del presente criterio se realizará mediante la metodología de Cliente Incógnito, a cargo de ISUR, considerando la experiencia integral brindada al usuario del servicio turístico. Se valorará la calidad de la atención, la prestación del servicio y la experiencia general ofrecida durante la interacción con la empresa, de acuerdo con los parámetros establecidos en la siguiente rúbrica de evaluación.

Peso: 3.00 puntos

Nivel	Puntaje	Indicadores de evaluación
Avanzado	3.00 pts.	Prestación del servicio turístico con altos estándares de calidad, evidenciada en atención al cliente oportuna, clara y consistente; adecuada gestión de solicitudes del usuario; y desarrollo fluido de la experiencia de servicio, sin interrupciones relevantes en la operación.
Medio	1.5 pts.	Prestación del servicio turístico con estándares de calidad aceptables, evidenciada en atención al cliente funcional y cumplimiento general del servicio, aunque con variaciones en tiempos de respuesta, consistencia o gestión de requerimientos.
Deficiente	0.5 pts.	Prestación del servicio turístico con estándares de calidad limitados, evidenciada en atención al cliente inconsistente, demoras frecuentes o deficiencias en la gestión de solicitudes, afectando parcialmente la experiencia del usuario.

CRITERIO 3.2

Sostenibilidad y Gestión Ambiental

Peso: 3.0 puntos

Se evaluará la implementación de prácticas sostenibles en empresas vinculadas al sector turismo, considerando la gestión responsable de recursos, la reducción de impactos ambientales y la adopción de medidas orientadas a la sostenibilidad en la prestación de servicios turísticos.

Nivel	Puntaje	Indicadores de evaluación
Avanzado	3.00 pts.	Implementación sólida, continua y verificable de prácticas sostenibles en la operación del servicio turístico, evidenciada en el uso eficiente de recursos (agua, energía y materiales), gestión adecuada de residuos y/o aplicación de medidas de ecoeficiencia orientadas a la reducción sostenida del impacto ambiental y optimización de procesos operativos.
Medio	1.5 pts.	Implementación parcial de prácticas sostenibles en la operación del servicio turístico, evidenciando avances en al menos uno o dos de los siguientes aspectos; manejo básico de residuos o aplicación ocasional de medidas de ecoeficiencia, sin consolidación ni continuidad en su aplicación.
Deficiente	0.00 pts.	Ausencia de prácticas sostenibles en la operación del servicio turístico, evidenciándose la inexistencia de manejo adecuado de residuos y falta total de medidas de ecoeficiencia en la gestión operativa.

CRITERIO 3.3

Transformación Digital e Innovación Tecnológica

Se evaluará el nivel de adopción de herramientas tecnológicas en empresas vinculadas al sector turismo, considerando su aplicación en la gestión operativa, administración de servicios, automatización de procesos internos (ERP, CRM u otros sistemas digitales) y participación en espacios de innovación como la Hackathon de Turismo.

Peso: 2.0 puntos

Nivel	Puntaje	Indicadores de evaluación
Avanzado	2.0 pts	Implementación consolidada de soluciones tecnológicas aplicadas a la gestión de la empresa vinculada al sector turismo, tales como sistemas ERP, CRM, plataformas digitales o herramientas de automatización de procesos, orientadas a la eficiencia operativa, gestión de servicios y optimización interna, complementada con participación activa en la Hackathon de Turismo.

Media	1.0 pt	Participación activa y registrada de directivos o personal en las mesas de codiseño técnico de la Hackathon de Turismo, sin contar con implementación de software o herramientas; o implementación demostrable de software o herramientas tecnológicas para la optimización de recursos y mejora de procesos operativos, sin participación registrada en la Hackathon de Turismo.
Inicial	0.5 pts	Implementación demostrable de una herramienta de gestión de canales digitales, para la sincronización automática de disponibilidad, tarifas y reservas en múltiples plataformas de comercialización turística, permitiendo la actualización en tiempo real del inventario, la gestión centralizada de información y la optimización de la distribución comercial del servicio o producto turístico.

EVIDENCIAS REQUERIDAS

Para la asignación de 2.0 puntos (Nivel Avanzado):

- Evidencia de implementación de software o herramientas tecnológicas aplicadas a la optimización de recursos y mejora de procesos operativos en empresas vinculadas al sector turismo (ERP, CRM, sistemas de gestión operativa, plataformas digitales o tecnologías de automatización).
- Constancia, registro u otro medio de verificación que acredite la participación activa de directivos o personal en las mesas de codiseño técnico de la Hackathon de Turismo.

Para la asignación de 1.0 punto (Nivel Medio):

- Constancia, registro u otro medio de verificación que acredite la participación activa de directivos o personal en las mesas de codiseño técnico de la Hackathon de Turismo; o
- Evidencia de implementación de software o herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión de la empresa vinculada al sector turismo (ERP, CRM, sistemas de gestión operativa o herramientas de automatización de procesos).

Para la asignación de 0.5 puntos (Nivel Inicial):

- Evidencia de implementación y uso de herramientas digitales de gestión turística, sistemas de sincronización y administración de canales digitales de comercialización.
- Registro, contrato, licencia, captura de plataforma o documento equivalente que acredite la gestión de disponibilidad, tarifas, reservas o servicios en canales digitales de venta o distribución turística.

Nota:

- La asignación de puntaje estará sujeta a la validación de la documentación presentada.

- La obtención de 2.0 puntos requiere el cumplimiento conjunto de ambos componentes: implementación tecnológica en la gestión de la empresa turística y participación en la Hackathon de Turismo.

CRITERIO 3.4

Marketing orientado a la promoción del destino

Se evaluará el uso y nivel de actividad de los canales digitales propios de la empresa, mediante la revisión de sus redes sociales oficiales. La evaluación se realizará en función de la frecuencia de publicaciones recientes y del tipo de contenido difundido, considerando la promoción del servicio turístico, así como la incorporación de mensajes vinculados a ecoeficiencia, sostenibilidad y accesibilidad e inclusión dentro de la comunicación digital del establecimiento.

Peso: 2.0 puntos

Nivel	Puntaje	Indicadores de evaluación
Avanzado	**2.00 pts.**	Uso activo y coherente de canales digitales propios (redes sociales actualizadas), evidenciado en (3) publicaciones recientes (últimos 3 meses) que promuevan o evidencien prácticas de ecoeficiencia y turismo accesible e inclusivo para personas con discapacidad física o mental, con presencia clara de contenido informativo o promocional en redes sociales.
Intermedio	**1.5 pts.**	Presencia de publicaciones en canales digitales propios relacionadas con turismo o promoción del establecimiento, con referencias ocasionales (1 o 2 publicaciones en los últimos 3 meses) a ecoeficiencia o accesibilidad.
Bajo	**0.5 pts.**	Presencia de al menos 1 publicación (últimos 6 meses) en canales digitales propios relacionadas con turismo o promoción del establecimiento, con menciones dirigidas hacia la ecoeficiencia o accesibilidad.

CAPÍTULO V

SISTEMA TRANSVERSAL DE BONIFICACIONES

Estas bonificaciones otorgan fracciones de puntos extra directos que se inyectan sobre la nota final ponderada del expediente, operando de forma independiente a los 10 puntos base de las matrices.

Nº	Concepto de Bonificación	Indicadores de asignación de puntos extra
1	Sello Promocional (0.5 pt)	Acreditación de integración activa a las campañas de PromPerú o a la estrategia nacional de promoción turística "Y tú qué planes".
2	Formalidad GERCETUR (0.5 pt)	Otorgada a establecimientos con registro oficial vigente regularizado ante la GERCETUR Arequipa. Este factor constituye además el único criterio de desempate preferencial automatizado.
3	Votación Digital (0.5 pt)	Se otorgará a la empresa cuya publicación oficial obtenga el mayor número de reacciones en redes sociales, considerándose únicamente las publicaciones realizadas en Facebook e Instagram. Para efectos de la evaluación, en Facebook solo serán válidas las reacciones "Me gusta", "Me encanta" y "Me importa". En Instagram, únicamente se contabilizarán las reacciones "Me gusta" obtenidas en una publicación colaborativa realizada entre la empresa participante y la cuenta oficial de Instagram de los Premios Ciudad Blanca. Las empresas participantes deberán promover la interacción de manera ética y responsable. El uso de bots, cuentas falsas, mecanismos de manipulación de interacciones, mensajes agresivos, desinformación o cualquier otra práctica que comprometa la transparencia del concurso será causal de descalificación automática.
4	Capacitaciones asincrónicas (1pt)	Se evaluará la participación de la empresa en las capacitaciones virtuales grabadas puestas a disposición por la organización del concurso. La acreditación se realizará mediante la aprobación de los cuestionarios de evaluación correspondientes a cada capacitación, los cuales podrán abordar temas como accesibilidad, calidad de servicio, sostenibilidad, innovación, cliente incógnito u otros relacionados con los objetivos del certamen.