



**MEMORIA  
Y CUENTA  
2011**

Presentada  
Por el Ministerio del Poder  
Popular para el Turismo  
a la Asamblea Nacional  
en sus sesiones ordinarias

Caracas, Enero 2012



## INDICE

Contenido	Página
<b>CAPITULO I: MEMORIA</b>	
<b>I.-Marco Normativo Institucional</b>	
I.1. Estructura Organizativa	
I.2. Misión Institucional	
I.3. Breve descripción de las competencias	
I.4. Estructura Organizativa	
<b>II.- Logros de la Institución</b>	
<b>III.- Líneas de Acción</b>	
<b>IV.- Proyectos Ejecutados</b>	
<b>V.- Obstáculos de la Gestión</b>	
<b>VI.- Descripción de los órganos desconcentrados.</b>	
<b>VII.- Descripción de los órganos descentralizados funcionalmente sin fines empresariales, respecto a los cuales el órgano ejerce tutela.</b>	
<b>VIII.- Líneas y Planes de Acción</b>	

## CUENTA



**CAPITULO I**  
**Marco Institucional**



## I. MARCO NORMATIVO INSTITUCIONAL

### I.1. Estructura Organizativa

**Ministerio del Poder Popular para el Turismo**  
**Alejandro Fleming**  
**Ministro**

Frank Lanz  
**Director General del  
Despacho**

José Hernández  
**Director General de  
Seguimiento y Evaluación  
de Políticas Públicas**

Silvia Velasco  
**Auditor Interno Interventor**

Juan Carlos Trevijano  
**Consultor Jurídico (E)**

José Marrón Pérez  
**Director General de  
Administración y Servicios**

Marisela Silva  
**Directora General de  
Información y Relaciones  
Institucionales**

Rosa Rivera  
**Director General de  
Recursos Humanos**

Manuel Rivera  
**Director General de  
Planificación y Presupuesto  
(E)**

Nelson Milano  
**Director General de  
Atención al Ciudadano**

Irene Rondón  
**Directora General de  
Cooperación Nacional e  
Internacional**

José Silva  
**Director General de  
Estadísticas Turísticas (E)**

Carlos Gutiérrez  
**Director General de  
Sistemas y Tecnología de  
Información (E)**



## Despachos de los Viceministros

### Despacho del Viceministro de Gestión del Desarrollo Turístico

Ernesto Ruiz  
Viceministro

Moraima Ruiz  
Directora General de  
Promoción e  
Inversiones Turísticas

Luis F. Gamboa  
Director General de  
Turismo Popular

### Despacho del Viceministro de Calidad y Servicios Turísticos

Freddy Quiaro  
Viceministro (E)

Carla Manzoni  
Directora General de  
Calidad Turística

Enio Ortiz  
Director General de  
Inspección y  
Fiscalización

Maria Teresa Padilla  
Directora General de  
Patrimonio Turístico y  
Cultural

Director General de  
Registros y Licencias

### Despacho del Viceministro de Proyectos y Obras Turísticas

Héctor Torres  
Viceministro

Maria I. Salas  
Directora General de  
Proyectos Turísticos

Pedro Cordero  
Director General de  
Obras Turísticas



## Organismos Adscritos del Ministerio del Poder Popular para el Turismo

Alejandro Fleming  
**Presidente (E)**  
**Venezolana de**  
**Turismo, S.A.**  
**(VENETUR)**

Alejandro Fleming  
**Presidente (E)**  
**Instituto Nacional de**  
**Turismo (INATUR)**

Freddy Quiaro  
**Superintendente**  
**Superintendencia**  
**Nacional de**  
**Actividades Hípicas**  
**(SUNAHIP)**

José G. Martínez  
**Presidente**  
**Venezolana de**  
**Teleféricos VENTEL,**  
**C.A.**



## I.2. Marco Normativo

El Ministerio del Poder Popular para el Turismo fue creado mediante la promulgación del Decreto N° 3.464, mediante el cual se dicta la Reforma Parcial del Decreto sobre Organización y Funcionamiento de la Administración Pública Central, publicado en la Gaceta Oficial N° 38.124 del jueves 10 de febrero de 2005.

### **MISION**

Facilitar los mecanismos necesarios para el desarrollo endógeno del turismo mediante la inversión pública y privada, el fomento de una cultura turística y la participación protagónica de los actores que conforman el Sistema Turístico Nacional.

### **VISION**

Posicionar nacional e internacionalmente el producto turístico “**Venezuela**”, como herramienta estratégica para el desarrollo endógeno del país y fuente de bienestar para la población.

## **Competencias del Ministerio**

El Ministerio del Poder Popular para el Turismo tiene asignadas por Ley las competencias indicadas a continuación:

1. La regulación, formulación y seguimiento de políticas, la planificación y



realización de las actividades del Ejecutivo Nacional en materia turística; bajo la orientación rectora de los principios y lineamientos contenidos en la Ley Orgánica de Turismo.

2. La regulación, formulación, seguimiento y evaluación de políticas relativas a la preparación del Plan Nacional Estratégico de Turismo y otros planes generales que fomenten los destinos y productos turísticos nacionales, la modernización tecnológica y operativa de las empresas del sector turístico, la identificación de nuevos destinos y recursos turísticos, el diagnóstico de las circunstancias y factores que afectan la oferta turística nacional y el diseño de estrategias encaminadas al desarrollo del turismo nacional; todo ello con la participación de los actores del Sistema Turístico Nacional.
3. Realizar estudios, análisis y preparar informes contentivos de valoraciones de estadísticas, información y otros datos relativos al turismo, necesarios para la formulación de políticas públicas en la materia. Para ello, coordinará y centralizará toda la información sobre el sector proveniente de los actores del Sistema Turístico Nacional.
4. Evaluar y hacer seguimiento al impacto que genere la aplicación de las políticas en la materia turística sobre los prestadores de los servicios turísticos y sus asociaciones, las formas asociativas de promoción y desarrollo turístico y, en general, cualquier persona natural o jurídica que explote la actividad turística. Tal evaluación medirá, entre otras variables, la relación costo-eficacia de cada política en particular, la interacción entre la infraestructura turística y los mercados, la generación de valor agregado al sector y, en general, la influencia de tales políticas en el posicionamiento y rentabilidad de las empresas turísticas.
5. Dirigir las relaciones de cooperación internacional en materia turística, de acuerdo a las pautas que se hayan fijado de manera coordinada con los órganos y entes competentes en la materia.
6. Promover, con los órganos y entes competentes, la participación protagónica de las comunidades en la oferta y gestión de productos turísticos, mediante la constitución de formas alternativas de organización popular.
7. Las demás que le asignen las leyes y los reglamentos.



Por otra parte, de conformidad con el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Turismo en su Artículo 9, el MINTUR, sin perjuicio de las demás que le son propias, tendrá las siguientes atribuciones:

1. Elaborar, aprobar y difundir el Plan Nacional Estratégico Nacional de Turismo en atención a los planes de desarrollo aprobados conforme a la planificación centralizada, previa consulta con los demás integrantes del Sistema Turístico Nacional.
2. Coordinar y orientar la elaboración y ejecución de los planes regionales o locales de desarrollo turístico con el Distrito Capital, Estados y Municipios, garantizando la participación de las comunidades organizadas, consejos comunales y demás formas de participación popular.
3. Coordinar y supervisar la ejecución del Plan Estratégico Nacional de Turismo y la gestión de los entes adscritos al Ministerio del Poder Popular con competencia en turismo, de acuerdo con los lineamientos del plan.
4. Dirigir el Sistema Turístico Nacional y supervisar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo y sus reglamentos, así como las normas que regulen la actividad de los prestadores de los servicios turísticos.
5. Dictar las resoluciones y demás actos administrativos de efectos particulares o generales a que haya lugar en materia turística.
6. Fijar conjuntamente con el Ministerio del Popular con competencia en la materia de control de precios, las tarifas de los servicios turísticos, cuando las circunstancias sociales y económicas así lo requieran, a fin de evitar distorsiones en la economía.
7. Presentar a consideración del Ejecutivo Nacional, los planes y propuestas en materia de infraestructura física y de cualquier otro elemento indispensable para la ejecución de políticas dirigidas al fomento de la actividad turística.
8. Decidir sobre la inscripción el Registro Turístico Nacional y el otorgamiento de licencias de turismo, permisos o autorizaciones



requeridas para prestar servicios turísticos.

9. Dictar las normas para la evaluación de proyectos de inversión turística que se propongan realizar y desarrollar en el territorio nacional, con especial atención a los proyectos turísticos presentados por las comunidades organizadas, consejos comunales y demás formas de participación popular.
10. Aprobar los proyectos de inversión turística, a través de la factibilidad socio-técnica.
11. Fomentar la inversión turística, con especial atención a aquellas dirigidas al desarrollo y fortalecimiento de las comunidades organizadas, consejos comunales y demás formas de participación popular.
12. Clasificar, categorizar y certificar a los prestadores de servicios turísticos y sus actividades de conformidad con las normas que regulen la materia.
13. Elaborar y mantener actualizado, conjuntamente con las autoridades del Distrito Capital, Estados y Municipios y con el resto de los integrantes del Sistema Turístico Nacional, el inventario del Patrimonio Turístico Nacional conformado por los atractivos naturales, culturales, prestadores de servicios turísticos y los servicios complementarios a la actividad turística.
14. Dirigir, fomentar e impulsar la capacitación y formación de las ciudadanas y ciudadanos para el desarrollo sustentable y sostenible del turismo.
15. Someter a la consideración de la Presidenta o Presidente de la República, en Consejo de Ministros, la declaratoria de las Zonas de Interés Turístico, previa consulta con las autoridades del Distrito Capital, Estados, Municipios y comunidades.
16. Mantener los registros estadísticos de la actividad turística en coordinación y cooperación con el Instituto Nacional de Estadísticas y el sector privado, pudiendo delegar en el Distrito Capital, Estados y Municipios, competencias de esta materia.



17. Elaborar y mantener actualizado el Registro Turístico Nacional, en el cual deberán inscribirse las personas naturales o jurídicas dedicadas a la prestación de servicios turísticos, pudiendo delegar en el Distrito Capital, Estados y Municipios competencias en esta materia.
18. Efectuar las inscripciones correspondientes al Sistema Turístico Nacional pudiendo delegar esa función en otros órganos o entes.
19. Regular conjuntamente con los órganos y entes que tengan atribuida competencia en materia de transporte terrestre, aéreo o acuático, la efectiva ejecución de las políticas de funcionamiento de los prestadores de servicio de transporte turístico nacional, e internacional que tengan como origen o destino el territorio nacional.
20. Participar con el Ministerio del Poder Popular con competencia en materia ambiental en la elaboración de los estudios y proyectos para la determinación de los planes de uso y manejo de las áreas ambientales protegidas.
21. Conocer y decidir los recursos administrativos en materia turística interpuesta por los particulares, contra los actos de los entes y órganos dependientes del Ministerio del Poder Popular con competencia en turismo, así como aplicar el régimen sancionatorio previsto en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo.
22. Participar con las autoridades competentes en la protección y conservación del Patrimonio Nacional y Cultural, en función de las políticas turísticas que dicte.
23. Participar con las autoridades competentes en la protección de los yacimientos arqueológicos, grifos, petroglifos, zonas protegidas, pueblos y comunidades indígenas y demás sitios que sean considerados zonas con potencial turístico, de alta fragilidad ambiental, cultural y social, en función de las políticas turísticas que dicten.
24. Celebrar contratos y convenios con otros entes del sector público nacional, estadal, municipal, así como con personas naturales o jurídicas, con las comunidades organizadas, consejos comunales y demás formas de participación popular. Celebrar en nombre de la República contratos y convenios internacionales en el ámbito de su competencia, previo cumplimiento de todas las disposiciones legales



establecidas en la materia.

25. Ejercer las demás facultades conferidas en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Turismo y en las demás normas legales y reglamentarias de la República Bolivariana de Venezuela.
26. Cumplir y hacer cumplir las normas previstas en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Turismo.

Por Decreto N° 8.391 de fecha 09 de agosto de 2011, se transfiere el Ministerio del Poder Popular para el Turismo la Superintendencia Nacional de actividades Hípicas, en consecuencia a partir de la citada fecha se asignan competencias en materia de:

- Registro y control equino.
- Fiscalización de licenciatarios de actividades hípicas.



## organograma



## II. LOGROS DE LA INSTITUCIÓN

### Política

#### Establecer mecanismos administrativos y de control para la socialización de excedentes

Venezuela es un país con una cantidad importante de atractivos turísticos, los cuales están desplegados a lo largo y ancho del territorio nacional, y el organismo para dar cumplimiento a las disposiciones legales y constitucionales que garantizan el acceso al disfrute, recreación y esparcimiento, cuenta con el Programa de Turismo Social como herramienta que facilita la incorporación de la población, haciendo énfasis población trabajadora, de escasos recursos, sistema educativo y comunidades organizadas.

### Logro

#### Programa de Turismo Social Nacional

En el año 2011, el Gobierno Bolivariano fortaleció su Programa de Turismo Social y Solidario, facilitándole a la población más vulnerable el acceso a su patrimonio turístico. En este sentido, se realizaron, en varios estados del país "Caravanas del Buen Vivir", visitas de un día a localidades turísticas, visitas al Teleférico Warairarepano, y fines de semana en los Hoteles Venetur.

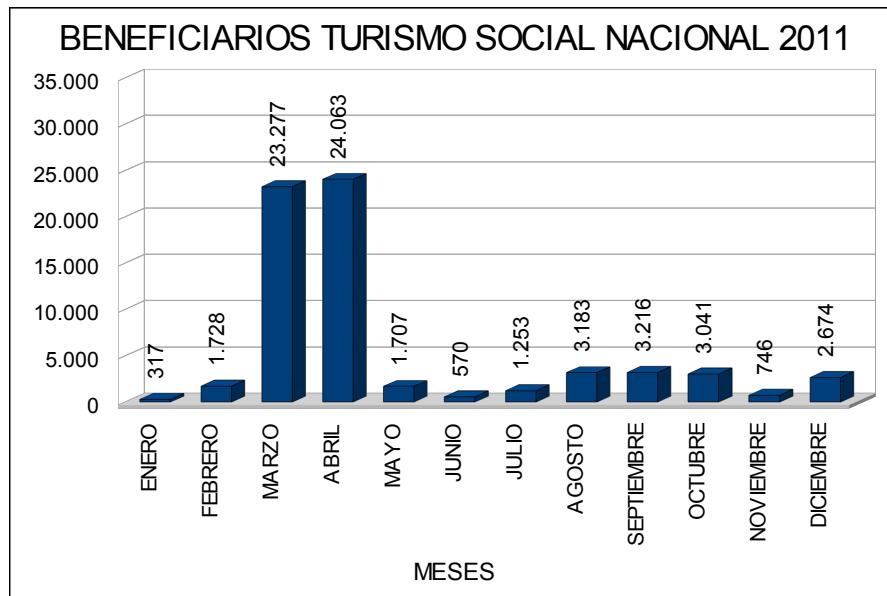
Al 31 de diciembre de 2011, fueron beneficiadas 256.357 personas, lo que representa un incremento de 39,38% en comparación con el año 2010, donde el total de beneficiarios fue de 183.924 personas.

### Insomos para alcanzar el logro

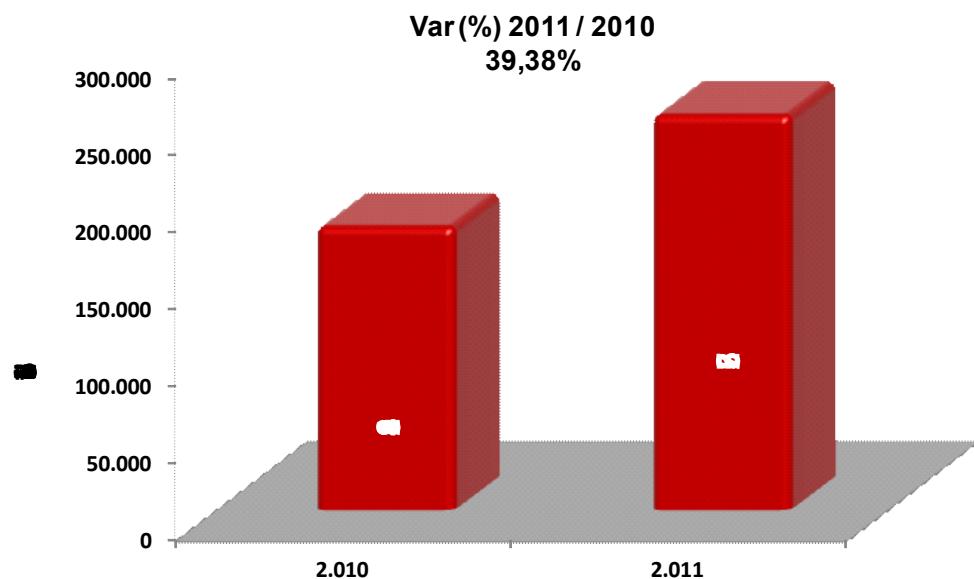
- Recepción, análisis y procesamiento de solicitudes emitidas por Consejos Comunales, escuelas, club de adultos mayores, grupos familiares e individualidades, recibidas por la institución que originan el análisis para su clasificación.
- Comunicación telefónica con los solicitantes.
- Reuniones de acercamiento y fijación de condiciones del programa con las personas a beneficiar.
- Instrumento de estudio socioeconómico, aplicado a las personas a beneficiar.



- Recursos financieros para el aseguramiento de servicios de alimentación, recreación, transporte y alojamiento.



### Programa de Turismo Social y Solidario (2010 - 2011)



### Logro

#### Programa de Turismo Social internacional

Incorporación y movilización de 582 beneficiarios en los programas de turismo social, en su versión internacional, los cuales fueron trasladados a la Isla de Cuba,

#### Insumos para alcanzar el logro

- Recepción, análisis y procesamiento de solicitudes emitidas por Consejos Comunales, escuelas, club de adultos mayores, grupos familiares e individualidades, recibidas por la institución que originan el análisis para su clasificación.
- Estudio socioeconómico, aplicado a las personas aspirantes a obtener el beneficio.
- Reuniones de acercamiento y fijación de condiciones del programa con las personas a beneficiar.
- Recursos financieros para el aseguramiento de servicios de alimentación, recreación, transporte y alojamiento.

Turismo Social Internacional	
OCTUBRE	49
NOVIEMBRE	359
DICIEMBRE	174
<b>TOTAL</b>	<b>582</b>



### Logro

#### **Atención de usuarios a través de la Línea 0500-TURISMO**

Por intermedio de la línea 0500-Turismo, la cual es un servicio gratuito disponible desde el 1 de abril del 2009, con un horario de atención todos los días de 7:00 am a 7:00 pm, para todos los ciudadanos y ciudadanas, así como también para los turistas que requieran información de competencia de este Ministerio y sus organismos adscritos, beneficiando aproximadamente a 31.375 usuarios al año.

### Logro

#### **Realización de Operativos**

Se realizaron diversas actividades en la Parroquia Leoncio Martínez así como en las Instalaciones de Mintur, entre las que se pueden mencionar:

- Vacunación.
- Cedulaación.
- Certificado Médico.
- Renovación de Licencia.
- R.I.F.
- Charlas del Banco Central de Venezuela.
- Pensamientos Políticos de Simón Bolívar.
- Recolección y bote de escombros.
- Pintura en parque infantil.
- Poda suave y desmalezamiento.
- Limpieza de paredes y ventanas con hidrojet en instalaciones y espacios públicas de la Parroquia Leoncio Martínez
- Participación de MINTUR y sus entes adscritos en las acciones de recuperación
- Acondicionamiento y pintura en la sala de espera del ambulatorio.
- Reemplazo de piezas sanitarias, válvulas, tuberías y accesorios en el baño.
- Reemplazo de tuberías rotas en la sala de odontología.



- Disfrute de visita al Parque Nacional Warairarepano y al cine Metrocenter con los niños de la Parroquia Leoncio Martínez, Niños del Refugio a cargo de este Ministerio y Niños de los funcionarios de MINTUR en situación de damnificados ubicados en el Piso 3 de la Torre Sur de las instalaciones del Ministerio.

### Logro

#### Recepción de solicitudes de ayuda

A través de la Oficina de Atención al Ciudadano se recibieron, analizaron, atendieron o canalizaron un total de Cuatrocienas Cuatro (404) solicitudes, de las cuales:

ESTATUS	CANTIDAD
APROBADOS	129
CERRADOS	151
EN PROCESO	84
REMITIDOS	40
<b>TOTAL CASOS</b>	<b>404</b>

Nota: Casos Cerrados, por montos muy altos, el solicitante no regresó, no presentó documentación probatoria, en otros.

#### Insumos para alcanzar el logro

Las respuestas a las solicitudes fueron posibles a través de la partida presupuestaria “Donaciones Corrientes a Personas” y los otros casos repartidos en ayudas concedidas por Instituciones Públicas.

#### Clasificación de las solicitudes según su tipo:

- Donaciones
- Gastos Funerarios
- Médicos Quirúrgicos
- Viajes Mintur
- Soluciones Habitacionales
- Otros

Las Instituciones que han prestado su colaboración a fin de solventar las peticiones efectuadas ante este ente Ministerial son:

- Hospital Pérez Carreño.
- VENETUR.
- CDI Chuao y Montalbán.



- Hospitales el Algodonal, Lídice, Universitario de Caracas, Risques.
- Fundación Tierra Fértil.
- I.N.A.S.S.
- Instituto de Rehabilitación Médica.
- Ministerios del Poder Popular para el Deporte, Comunas, Educación, Habitad y Vivienda, Cultura, Salud, Ciencia y Tecnología.
- Misión Sonrisa.
- SEFAR.
- SUDEBAN.
- SUNAHIP.
- Vicepresidencia de la República.
- PDVSA La Estancia.

Quienes han efectuado una cantidad generosa de donaciones, entre las que destacan Implementos Médicos, Medicinas, Traslados, Estudios Médicos, Intervenciones Quirúrgicas, y Cantidad de Dinero.

A continuación se presenta un cuadro detallado donde se indica: Sección, Nombre del Solicitante y Resultado de los casos recibidos por esta Oficina.



**SOLICITUDES ENERO - DICIEMBRE 2011**

Solicitante	Respuesta
<b>Solicitudes Médicas Quirúrgicas Resueltas: (77)</b>	
<b>Nelson Sánchez:</b> Pago de Medicamentos y Equipos Médicos por presentar Cuadraplejia con predominio crural y braquial.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 3.469,97.
<b>Gemelos: Ángel Gabriel y Ángel David Lanz Rojas:</b> Ayuda económica para compra de Pañales desechables por presentar Disfunción Motora y Hemiplejia Espática.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 3.870,00.
<b>Manolo Maldonado:</b> Ayuda económica para realizar Estudios Médicos por presentar Malformación Anorectal.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 950,00.
<b>Esthefania Contreras:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de ecografía avanzada vascular por presentar malformación vascular superficial.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 10.000,00.
<b>R/N Jhon Araujo López:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Intervención Quirúrgica por presentar pie equino varo bilateral.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 9.093,00.
<b>Xiomara Quintero:</b> Ayuda económica para cubrir gastos por la compra de una prótesis para la Cervical e Injerto Oseo Sintético por presentar Espondilosis C5-C6 y Hernia Discal.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 12.234,00.
<b>Andrés Barros:</b> Ayuda económica para cubrir gastos por tratamientos de Quimioterapia sistémica por presentar Astrocytoma pilocítico.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 10.000,00.
<b>Illarmendi Jiménez:</b> Ayuda económica para cubrir gastos por Operación Quirúrgica por presentar un Osteoartrosis Severa Grado IV.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 10.000,00.
<b>Osmary Guevara:</b> Ayuda económica para cubrir gastos por Operación Quirúrgica por presentar Escoliosis Idiopática.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 10.000,00.
<b>Dugleiny Gonzalez:</b> Ayuda económica para gastos por Operación Quirúrgicas por presentar Fascitis plantar por un monto Bs. 7.000,00. derecho y Acotamiento del Tendón de Aquiles.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 7.000,00.
<b>Jean Lizarazo:</b> Ayuda económica para cubrir gastos por Operación Quirúrgica para la reconstrucción articular por presentar Microfia derecha.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 12.263,00.
<b>Moisés Romero:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Tratamiento Médico de Frenilectomía láser.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 3.500,00.



<b>Nazareth Cabello:</b> Ayuda económica para Intervención Quirúrgica por presentar disfunción motora sub tipo diplejía mixta.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 10.000,00.
<b>Nataly Garcia:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Intervención Quirúrgica por presentar disfunción motora sub tipo diplejía espática.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 10.000,00.
<b>Andrés Isea:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Terapias por presentar Autismo Moderado.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 5.900,00.
<b>Jesús Pinto:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Intervención Quirúrgica por presentar deformidad angular miembro inferior derecho.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 8.000,00.
<b>José Antonio Suarez:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Intervención Quirúrgica para uretrotomía óptica Endoscopia por presentar retención aguda de orina.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 7.200,00.
<b>María Soledad Leal:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de compra de material médico por presentar insuficiencia venosa y miembro post flebitico con ulceras venosas.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 1.499,99.
<b>Mirley Navas Solera:</b> Ayuda económica para cubrir gastos para Intervención Quirúrgica ginecológicas de miomectomia por presentar mioma uterino sintomático.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 14.380,10.
<b>Ana Canchica Niño:</b> Ayuda económica para Intervención Quirúrgica de mandibulectomia parcial izquierda por presentar fibrosarcoma de alto grado en mandíbula izquierdo.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 10.000,00.
<b>María Cárdenas de Alvarez:</b> Ayuda económica para comprar de materiales y equipos médicos por presentar Hipertensión arterial .	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 6.176,81.
<b>Erick Alvarez:</b> Ayuda económica para comprar tratamiento médico por presentar Diabetes Mellitus tipo 1.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 4.614,67.
<b>Lina Cedeño:</b> Ayuda económica para de compra de tratamiento médico por presentar edentulo total superior con gran perdida de tejido oseo.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 6.000,00.
<b>Leonidas Vona:</b> Ayuda para cubrir gastos de tratamientos médicos por presentar trastorno Obsesivo compulsivo y temperamento bipolar.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 3.536,93.
<b>Flavio Rasquin Merchan:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Intervención Quirúrgica por presentar síndrome de compresión radicular C5-C6 y C6-C7 derecha.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 10.000,00.
<b>Elena Aparicio:</b> Ayuda económica para cubrir gastos en la	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda



compra de una prótesis total de rodilla por presentar artrosis severa de rodilla derecha.	por un monto Bs. 7.000,00.
<b>Yajaira Molina:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Intervención Quirúrgica por presentar dilataciones venosas progresivas a predominio de miembro inferior derecho.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 10.000,00.
<b>Antonio Vona:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de tratamiento médico por presentar Hipertensión Arterial, Cardiopatía Isquémica.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 3.175,44.
<b>Elvira Fortino de Vona:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de tratamiento médico por presentar Hipertensión arterial, cardiopatía Isquémica.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 5.160,92.
<b>John Cuevas:</b> Ayuda económica para cubrir gastos por la compra de una prótesis trantibial por presentar FX segmentaria de fémur por haber sufrido accidente.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 10.000,00.
<b>Albanelys Sotillet:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de estudios médicos por presentar cáncer de mama izquierda.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 1.170,00.
<b>Jean Gómez:</b> Ayuda económica para cancelar deuda de Intervención Quirúrgica por presentar fractura conminuta desplazada del tercio proximal de la tibia izquierda.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 12.000,00.
<b>Manolo Maldonado:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de estudios médicos por presentar malformación Anorrectales y renales.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 1.515,00.
<b>Leidy Chávez:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Intervención Quirúrgica por presentar fibromatosis uterina general.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 7.000,00.
<b>José Figuera:</b> Ayuda económica para cubrir gastos Hospitalarios por presentar politraumatismo por arrollamiento automotor con amputación de miembro inferior izquierdo.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 10.000,00.
<b>Gloria Villarroel:</b> Ayuda económica para la compra de dos cajas cervicales tipo FIDJI. Por presentar discontinua cervical C3-C4, C4-C5, C5-C6 y C6-C7.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 4.000,00.
<b>Leonardo Briceño:</b> Ayuda económica para cancelar gastos por Intervención Quirúrgica.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 5.000,00.
<b>Luisa Díaz:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Estudios Médicos por presentar adenocarcinoma Infiltrante estadio III.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 2.500,00.
<b>Lisbeth Mendoza:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Intervención Quirúrgica por presentar Obesidad Severa y	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 8.000,00.



Mórbida.	
<b>Juana Molina:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de tratamiento médico por presentar Diabetes tipo II.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 2.809,80.
<b>Rocio Torres:</b> Ayuda económica para realizar Terapias Psicopedagógicas.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 2.473,38.
<b>Tomas Araujo:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Prótesis de Miembro Inferior derecho.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 10.000,00.
<b>Anais Milano:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de ropa por presentar Esclerodermia lineal.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 2.453,00.
<b>Berenice Espejo:</b> Ayuda económica para cancelar deuda contraída por Intervención Quirúrgica.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 10.000,00.
<b>Jhon Maita:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Intervención Quirúrgica por presentar Hipotrofia Renal Derecha con Litiasis.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 15.000,00.
<b>Pablo Marcano:</b> Ayuda económica para comprar tratamiento médico por presentar Hipertensión Arterial, cardiopatía y discapacidad visual.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 2.063,79.
<b>Yolanda Marval:</b> Ayuda económica para cancelar gastos por Intervención Quirúrgica por presentar Fibromatosis Uterina.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 7.000,00.
<b>Raquel González:</b> Ayuda económica para cubrir gastos por la compra de Pañales por sufrir accidente automovilístico.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 2.480,13.
<b>José Guerra:</b> Ayuda económica para la compra de Tratamiento Médico por presentar enfermedad renal crónica estadio V.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 902,87.
<b>Griseldina Gutiérrez:</b> Ayuda económica para cubrir gastos por la compra de Pañales por presentar Hemiparesia Izquierda.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 2.480,13.
<b>Silvio Rojas:</b> Ayuda económica para cubrir parte del pago contraído en clínica por Intervención Quirúrgica.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 10.000,00.
<b>Airuth Borchelt:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de terapias por presentar Disfonía Generalizada Idiopática DYT1 negativo.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 4.000,00.
<b>Oxana Naspe:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Tratamiento Médico por presentar Encefalopatía Crónica Estática no progresiva.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 1.890,00.



<b>Albanelys Sotillet:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Estudios médicos por presentar cáncer de Mama Izquierda.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 570,00.
<b>Debora Silva:</b> Ayuda económica para cubrir gastos por la compra de Equipo Médico por presentar Hipertensión Pulmonar.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 6.400,00.
<b>Chantal Rondón:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Tratamiento Médico por presentar Síndrome de Rett.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 5.000,00.
<b>Briseida Suniaga:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Tratamiento Médico por presentar Epilepsia Tipo Gran Mal.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 706,08.
<b>Alfredo Bencomo:</b> Ayuda económica para comprar Bomba de agua manual y sus componentes.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 5.600,00.
<b>Geraldine Albornoz:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Intervención Quirúrgica por presentar Disfunción Motora Sub tipo Diplejía Espática.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 5.000,00.
<b>Guittelman Gutiérrez:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Estudios Médicos por presentar LOE de tipo Cavernoma de la Medula Espinal en la T11.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 3.500,00.
<b>Vestalia Escharbay:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Tratamiento Médico por presentar Osteoartrosis Degenerativa.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 2.042,86.
<b>Marys Moreno:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Equipo Médico Ortopédico por presentar Poliomelitis.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 6.800,00.
<b>Yoirelis Torrealba:</b> Ayuda económica para cubrir la diferencia de una Prótesis Ocular por presentar Retinoblastoma.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 3.840,00.
<b>María Vargas:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Tratamiento Médico por presentar Diabetes Mellitus 2 e Hipertensión Arterial.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 1.531,77.
<b>Bleyker Blanco:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de pañales por presentar Disfunción Motora sub tipo Triplejía espática derecha.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 931,39.
<b>Pedro Guzmán:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Tratamiento Médico por presentar Síndrome Epiléptico Parcial.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 786,45.
<b>Ricardo Linares:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Equipo Médico por presentar Anteversión Femora Bilateral Sistématica.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 1.700,00.
<b>Dolía Hernández:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Intervención Quirúrgica por presentar Hematoma	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 5.000,00.



Hemorrágica.	
<b>Marvelis Rodríguez:</b> Ayuda económica para cubrir parte del gasto por Intervención Quirúrgica por presentar Adenocarcinoma de Mama Izquierda.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 5.000,00.
<b>María Castillo:</b> Ayuda económica para cubrir parte del gasto por Intervención Quirúrgica por presentar Escoliosis Di Novo.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 5.000,00.
<b>Norma Lippo:</b> Ayuda económica para cubrir deuda contraída en clínica por Intervención Quirúrgica de Calculo en la Vesicula.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 5.000,00.
<b>Carmen Goitia:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Tratamiento médico por presentar Enfermedad renal crónica y diabetes mellitus tipo II.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 3.265,06.
<b>Eyanil Lanz:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Estudio Médico por presentar Leucemia Granulocitica crónica.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 1.300,00.
<b>Lurianny Labrado:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Tratamiento Médico por presentar Parálisis Cerebral.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 524,09.
<b>José Ávila:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Equipo Médico por presentar P.O. Tardío de Laparotomía Exploradora de Tumor de Recto.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 4.919,10.
<b>Emerson Evies:</b> Ayuda económica para cubrir gastos de Intervención Quirúrgica por presentar Pseudoartrosis del Humero Derecho.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 6.000,00.
<b>José Reyes:</b> Ayuda económica para cubrir Tratamiento Médico por presentar Artralgia de Ambas Rodillas.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 2.294,16.

Solicitante	Respuesta
<b>Félix Castillo:</b> Ayuda económica para cancelar estudios de postgrado en la universidad de Buenos Aires, Argentina.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 8.000,00
<b>Comando de la Aviación Naval “C.A. Simón Malave Méndez”:</b> Ayuda económica para comprar Utensilios para comer e Hidratación.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 2.713,20.



Solicitante	Respuesta
<b>Solicitud de Donaciones utilizando la Partida Presupuestaria: (03)</b>	
<b>Victoria Cuicas:</b> Ayuda económica para la compra de un coche.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 350,00.
<b>Sandra Chirinos:</b> Ayuda económica para cubrir gastos por la compra de un Coche.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 390,00.
<b>Sommer Mora:</b> Ayuda económica para comprar un coche.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 390,00.

Solicitante	Respuesta
<b>Solicitudes de Gastos Funerarios Resueltas: ( 01 )</b>	
<b>Dilcia Duran Almao:</b> Ayuda económica para cubrir gastos por servicios de funeraria.	<b>MINTUR</b> otorga la ayuda por un monto Bs. 21.000,00.

Solicitante	Respuesta
<b>Solicitud de Donaciones: (46)</b>	
<b>Illarmendi Jiménez:</b> Solicita Bastón.	<b>MINTUR</b> otorga el Bastón.
<b>Refugio Tribuna “C” de la Rinconada:</b> Solicitan detergente Líquido.	<b>MINTUR</b> otorga material solicitado.
<b>U.E.N.B “Luis Razetti”:</b> Solicitan Materia de Oficina.	<b>MINTUR</b> otorga el Material de Oficina.
<b>Refugio Tribuna “C” de la Rinconada:</b> Solicitan Material de Aseo y Limpieza.	<b>MINTUR</b> otorga el Material de Aseo y Limpieza.
<b>Zulaima Zambrano:</b> Solicita Muletas.	<b>MINTUR</b> otorga la Muletas.
<b>Tania Colmenares:</b> Solicita Muletas.	<b>MINTUR</b> otorga la Muletas.



<b>Jean Gómez:</b> Solicita Muletas.	<b>MINTUR</b> otorga la Muletas.
<b>Yaneth López:</b> Solicita Silla de Ruedas.	<b>MINTUR</b> otorga la Silla de Ruedas.
<b>María Piña:</b> Refugiada del Hotel Agua Marina. Solicita Canastilla.	<b>MINTUR</b> otorga la Canastilla.
<b>Refugio Hotel Vox:</b> Solicita 02 Canastillas.	<b>MINTUR</b> otorga las Canastillas.
<b>María Padilla:</b> Solicita Canastilla para entregar a Samari Zamora del Refugio Carenero Yacht Club.	<b>MINTUR</b> Otorga la Canastilla.
<b>Consejo Comunal Mobe la Lucha:</b> Solicita Hidratación y Caramelos	<b>MINTUR</b> otorga la Hidratación y los Caramelos.
<b>Consejo Comunal Omar Zambrano, Las Tunitas:</b> Solicitan Material de Limpieza	<b>MINTUR</b> otorga el Material de Limpieza.
<b>Consejo Comunal Isabel del Muro:</b> Solicitan 02 Cajas de Agua	<b>MINTUR</b> otorga las 02 Cajas de Agua.
<b>Lolimar Gelis:</b> Solicita Pañales Desechables	<b>MINTUR</b> otorga los Pañales Desechables.
<b>Raquel González:</b> Solicita Pañales Desechables	<b>MINTUR</b> otorga los Pañales Desechables.
<b>Eucaris Cuadro:</b> Solicita Pañales Desechables	<b>MINTUR</b> otorga los Pañales Desechables.
<b>Octavio Vargas:</b> Solicita Freezer para entregar en el Refugio Círculo Militar de Mamo	<b>MINTUR</b> otorga el Freezer.
<b>Manuel Rivera:</b> Solicita Canastilla para ser entregada en el Refugio La Capilla	<b>MINTUR</b> otorga la Canastilla.
<b>Sikiu Martínez:</b> Refugiada de Nueva Guarenas solicita Canastilla	<b>MINTUR</b> otorga la Canastilla.
<b>Zulay Blanco:</b> Refugiada de Nueva Guarenas solicita Canastilla	<b>MINTUR</b> otorga la Canastilla.
<b>Orfa Astroza:</b> Solicita Bastón 4 Puntos	<b>MINTUR</b> otorga el Bastón 4 Puntos.
<b>Yolaida González:</b> Refugiada de el Ingenio solicita	<b>MINTUR</b> otorga la



Canastilla	Canastilla.
<b>María Padilla:</b> Solicita Canastilla para entregar al Refugio Centro Turístico Higuerote	<b>MINTUR</b> otorga la Canastilla.
<b>María Salas:</b> Solicita 26 Bolsos Escolares para ser entregado en el Refugio Centro Turístico Higuerote	<b>MINTUR</b> otorga los 26 Bolsos Escolares.
<b>Enio Ortiz:</b> Solicita Canastilla para ser entregada en el Refugio Nueva Guarenas	<b>MINTUR</b> otorga la Canastilla.
<b>María Padilla:</b> Solicita Morrales Escolares para ser entregados en el Refugio Carenero Yacth Club	<b>MINTUR</b> otorga los Morrales Escolares.
<b>Ernesto Ruiz:</b> Solicita Útiles Escolares y Uniformes para ser entregado en el Refugio Centro Turístico Higuerote	<b>MINTUR</b> otorga útiles escolares y uniformes.
<b>Refugio La Cachapera:</b> Solicitan 11 Morrales Escolares	<b>MINTUR</b> otorga 11 morrales escolares.
<b>Refugio Carenero Yacth Club:</b> Solicita Canastilla	<b>MINTUR</b> otorga la Canastilla.
<b>Refugio Mintur – Sede:</b> Solicita 02 Cuñetes de Pintura.	<b>MINTUR</b> otorga los 02 Cuñetes de Pintura
<b>Refugio Hotel Vox:</b> Solicita 34 Bolsos Escolares.	<b>MINTUR</b> otorga los 34 Bolsos Escolares
<b>Refugio La Rinconada Tribuna “C”:</b> Solicita 381 Bolsos Escolares	<b>MINTUR</b> otorga los 381 Bolsos Escolares
<b>Refugio Hotel Agua Marina:</b> Solicitan 30 Bolsos Escolares y 05 Canastillas	<b>MINTUR</b> otorga los 30 Bolsos Escolares y las 05 Canastillas
<b>Luis Loroño:</b> Solicita Bastón de 04 Puntos	<b>MINTUR</b> otorga Bastón 04 Puntos
<b>Moraima Ruiz:</b> Solicita Pañales, Bolsas de Basura, Detergente y Lavaplatos	<b>MINTUR</b> otorga los Pañales, las Bolsas, el Detergente y el Lavaplatos.
<b>Yojaina Vargas:</b> Solicita Pañales Desechables	<b>MINTUR</b> otorga los Pañales Desechables
<b>Refugio Consejo Comunal Francisco de Miranda:</b> Solicita Canastilla	<b>MINTUR</b> otorga la Canastilla



<b>Refugio Consejo Comunal Francisco de Miranda:</b> Solicita 33 Bolsos Escolares	<b>MINTUR</b> otorga los 33 Bolsos Escolares
<b>Moraima Ruiz:</b> Solicita 07 Paquetes de Pañales Desechables para Adultos para ser entregado en el Refugio Omar Zambrano	<b>MINTUR</b> otorga los 07 Paquetes de Pañales Desechables.
<b>Enio Ortiz:</b> Solicita 33 Bolsos Escolares para ser entregados en el Refugio Nueva Guarenas	<b>MINTUR</b> otorga los 33 Bolsos Escolares.
<b>Manuel Rivera:</b> Solicita 14 Bolsos Escolares para ser entregado en el Refugio La Capilla	<b>MINTUR</b> otorga los 14 Bolsos Escolares.
<b>Audelys Fuente:</b> Solicita Andadera para adulto	<b>MINTUR</b> otorga la Andadera.
<b>Refugio Balneario Catia La Mar:</b> Solicita 03 Paquetes de Pañales Desechables	<b>MINTUR</b> otorga los 03 Paquetes de Pañales.
<b>Refugio La Cachapera:</b> Solicita Pañales, Nestum, Leche y Papel Higiénico	<b>MINTUR</b> otorga los Pañales, el Nestum, la Leche y el Papel Higiénico.
<b>Balneario Catia La Mar:</b> Solicitan 02 Colchones Individuales	<b>MINTUR</b> otorga los Colchones.

## Logro

### Atención de Refugios

Apoyando la gestión de gobierno, coordinada a través del Ministerio del Poder Popular para las Comunas, este organismo asumió la responsabilidad de atender a un grupo de Refugios, tal y como se señalan a continuación:

Nombre del Refugio	Total de Familia	Total de Refugiados
<b>Abasto Comunal Casa Comunal Huerto Familiar</b>	10	53
<b>Balneario de Catia La Mar</b>	100	420
<b>Círculo Militar de Mamo</b>	196	731
<b>Club Asotrefab</b>	32	130
<b>Consejo Comunal Francisco de Miranda</b>	15	63



<b>Consejo Comunal Las Tunitas de La Cachapera 6ta y 7ma Loma</b>	10	37
<b>Consejo Comunal Omar Zambrano</b>	25	111
<b>Consejo Comunal Rayo de Luz</b>	7	30
<b>Consejo Comunal Renacer del Soberano</b>	11	45
<b>Hotel Agua Marina</b>	26	90
<b>Hotel Carenero Yacth Club</b>	2	18
<b>Hotel Centro Turístico Higuerote</b>	21	71
<b>Hotel President</b>	28	104
<b>Hotel Vox</b>	21	76
<b>La Capilla</b>	10	46
<b>Mintur - Sede</b>	17	60
<b>Nueva Guarenas</b>	40	138
<b>Parque el Ingenio</b>	4	17
<b>Registro Civil Caricuao</b>	1	2
<b>Tribuna C de la Rinconada</b>	385	1523
<b>TOTAL</b>	<b>961</b>	<b>3765</b>

### **Insumo para alcanzar el logro**

Como mecanismo para procurar la solución de las problemáticas planteadas por los ciudadanos y ciudadanas, fue necesario mantener la relación y coordinación con otros entes públicos y privados, quienes brindaron su valiosa colaboración para poder dar respuestas satisfactorias a los petitorios recibidos, aunado a los recursos que la propia institución aportó para ello.

### **Política**

#### **Crear canales regulares directos entre el Poder Popular y el resto de los poderes**

Tiene como finalidad, buscar y dar respuesta oportuna y confiable a los problemas que enfrentamos, generando condiciones de mayor fortaleza que promuevan el incremento de la participación de todos los sectores en la



institución, así como la generación de mayor información estratégica, que sirva de insumo para la formulación y ejecución de políticas orientadas al desarrollo del sector y por ende del país.

### **Logro**

#### **Investigaciones para Medir Satisfacción en Sitios de Interés Turístico Encuestas en Sitios de Interés Turístico**

Se crearon los mecanismos de articulación y seguimiento con los Fondos Mixtos de Turismo, a través de la implementación e intercambio de metodologías, estudios estadísticos, generando indicadores estadísticos regionales y puntuales, cuyos insumos sirven de base para una mejor comprensión de la actividad y una efectiva aplicación de políticas orientadas al desarrollo del sector en cada una de estas áreas que son objeto de estudios estadísticos.

Igualmente, se obtuvieron indicadores estadísticos referentes al comportamiento de los visitantes internos en temporadas de alta afluencia, tales como: condiciones sociodemográficas, gastos, entidad de residencia, tipo de alojamiento utilizado, noches de pernocta, entre otros.

### **Insumos para alcanzar el logro**

Ejecución de tres (03) **Encuestas en Sitios de Interés Turístico**, Temporadas: Carnaval, Semana Santa y Vacaciones Escolares. Para la obtención de estos indicadores se diligenciaron un total de **36.406 entrevistas** a visitantes en **92 Sitios de Interés Turístico** Este estudio contó con un monto de inversión de Ciento Noventa y Un Mil Sesenta y Ocho Bolívares con Veinte Céntimos (**Bs. 191.068,20**).

### **Logro**

#### **Encuesta Evaluación Estadística de la Feria Internacional de Turismo de Venezuela 2011 (FITVEN 2011)**

Encuesta de Evaluación Estadística referida a la Feria Internacional de Turismo de Venezuela 2011 (FITVEN 2011), realizada en el estado Nueva Esparta, el cual tuvo como objetivo, evaluar la opinión de los visitantes e invitados especiales a la Feria, en relación a la organización, la diversidad, interés y trascendencia de los temas que se presentan en los espacios expositivos y actividades conexas; así como un conjunto de indicadores que permitirán tomar decisiones adecuadas en futuros eventos de esta naturaleza en aras de optimizar los procesos inmersos en los mismos.

### **Insumo para alcanzar el logro**



Se realizaron un total de **1.433 entrevistas** a los visitantes de la Feria.



## INDICADORES BÁSICOS

INDICADORES BÁSICOS	ÍTEM	VALOR
Visitantes	Total	<b>22.059</b>
	Nueva Esparta	<b>75,13%</b>
	Distrito Capital	<b>8,47%</b>
	Aragua	<b>1,94%</b>
	Resto	<b>14,46%</b>
Conocimiento de la campaña "Venezuela, conocerla es tu destino"	SI	<b>86,20%</b>
Adecuada promoción del MINTUR de los destinos turísticos	SI	<b>87,34%</b>
	Turismo Social	<b>40,58%</b>
	Créditos Turísticos (*)	<b>19,85%</b>
	Capacitación turística	<b>14,54%</b>
	Asesoría de proyectos	<b>9,42%</b>
	No Contesto	<b>15,61</b>
Impulso de los destinos turísticos venezolanos por parte del Gobierno Bolivariano	SI	<b>86,36%</b>
Impulso del desarrollo del turismo a Nivel Nacional por parte del Gobierno Bolivariano	SI	<b>92,51%</b>
Impulso del desarrollo del turismo en Nueva Esparta por parte del Gobierno Bolivariano	SI	<b>77,75%</b>
Beneficio de las comunidades en los destinos turísticos	SI	<b>80,52%</b>
	Mejorará	<b>85,68%</b>
Percepción del desarrollo del sector turismo en Venezuela en los próximos 02 años	Se mantendrá igual	<b>11,82%</b>
	Empeorará	<b>2,50%</b>
	Ocio / Recreación	<b>50,17%</b>
Motivo para asistir a la FITVEN 2011	Necesidad de Información Turística	<b>22,37%</b>
	Exposición de Productos / Servicios	<b>11,19%</b>
	Resto	<b>16,27%</b>
	Nacional	<b>44,27%</b>
Pabellón de exposición de mayor agrado	Internacional	<b>23,28%</b>
	Resto	<b>32,45%</b>
Stand internacional de mayor agrado	Colombia / Indonesia	<b>35,63 % / 34,06 %</b>
Stand internacional que cubrió las necesidades de información	Colombia / Indonesia	<b>40,28 % / 25,09 %</b>
Stand internacional que motivó a viajar al país representado	Colombia / Indonesia	<b>44,44 % / 34,98 %</b>
Satisfacción con la información recibida	SI	<b>97,58%</b>
Satisfacción con la atención recibida	SI	<b>97,80%</b>
	Muy Buena / Buena	<b>92,51%</b>
Opinión de la FITVEN 2011	Regular / Mala	<b>7,49%</b>
Cumplimiento de expectativas de la FITVEN 2011	SI	<b>90,00%</b>
Preferencia de viaje a los destinos nacionales que a los internacionales	SI (Destinos Nacionales)	<b>60,30%</b>
	Margarita	<b>65,27%</b>
Destino turístico que se percibe con mayor promoción	Mérida	<b>20,45%</b>
	Otros	<b>14,28%</b>
	Excelente / Buena	<b>39,60%</b>
Opinión de la seguridad en los destinos turísticos nacionales	Regular	<b>22,42%</b>
	Malo / Muy Malo	<b>37,98%</b>

### Logro

#### Encuesta de Turismo Interno en Hogares

La Encuesta de Turismo Interno, realizada mediante Convenio interinstitucional INE-MINTUR, tuvo como objetivo fundamental monitorear la actividad turística realizada por los residentes del país, que viajan como



visitantes sólo dentro del territorio nacional. Estas estadísticas son fundamentales para comprender tanto el turismo interno como el turismo nacional, y para satisfacer los requerimientos de información oportuna y confiable para el análisis económico y la toma de decisiones en el ámbito del turismo interno.

Los indicadores que aquí se generan sirven de base a los planificadores tanto del sector público, como privado que hacen vida en la actividad a fin de:

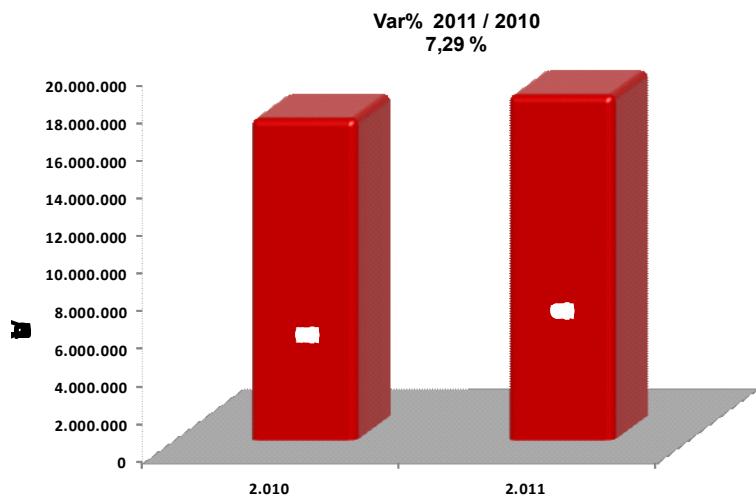
- Formular y ejecutar políticas en materia turística
- Como herramienta para estudios de factibilidades orientadas a la inversión en el sector.
- Para la alimentación de las tablas 2 y 4 de la Cuenta Satélite referidas al consumo turístico nacional, lo que permitirá ante el país y el mundo, comparar comportamientos de los residentes durante sus viajes a lo largo del territorio nacional.
- Cuantificar el Impacto del Turismo en la Economía.

El incremento del turismo interno muestra un crecimiento debido a la estrategia de “Vivir Bien” implementada por el Comandante Presidente, por el aumento de los ingresos percibidos por los turistas (sueldos, salarios, otros beneficios), y por la campaña de promoción turística “Venezuela, conocerla es tu destino” puesta en marcha por el Gobierno Bolivariano.

En el año 2010, el turismo interno se ubicó en 17.023.482 turistas nacionales. Para el año 2011, un total de **18.264.494** venezolanos se movilizaron por razones turísticas, lo que representa un incremento del **7,29%**.

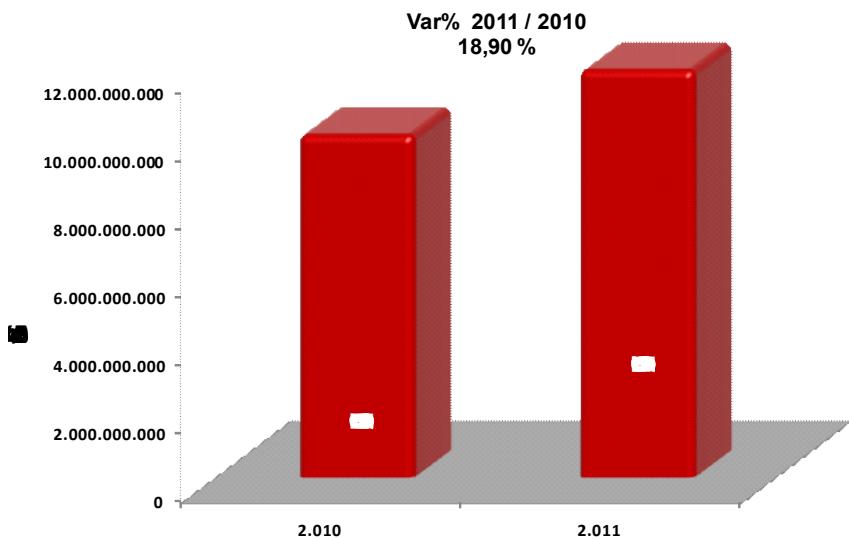


### Turismo Interno: Visitantes Internos (2010 – 2011)



En el año 2010, los **17.023.482** turistas nacionales gastaron **Bs. 10.023.318.671**. Para el año 2011, el gasto por concepto de turismo interno, causado por los **18.264.494** turistas nacionales, fue de **Bs. 11.917.725.900** lo que representa un incremento de **18,90%** en comparación con el año 2010.

### Turismo Interno: Gasto Turístico (en Bs.) 2010–2011



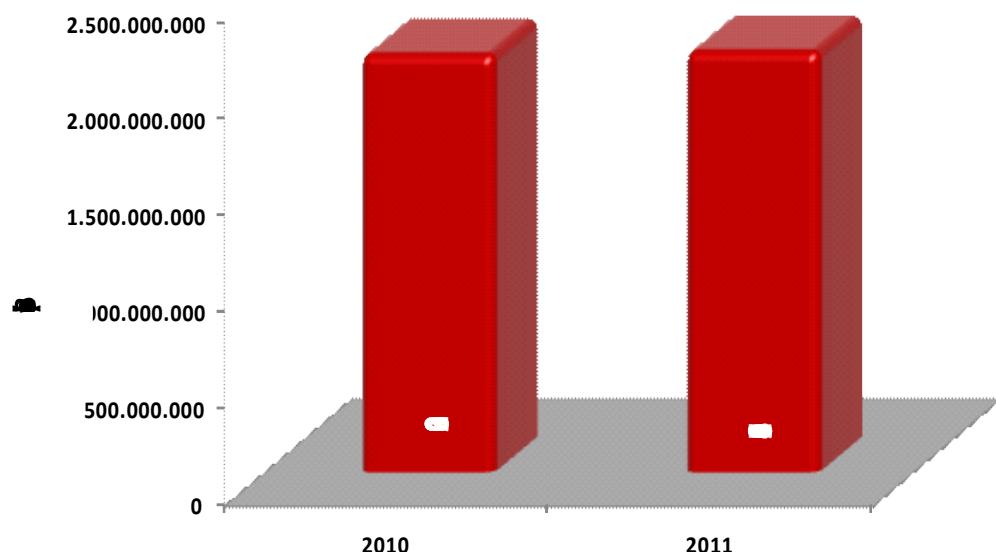


En el año 2010, el Turismo representó **4%** del Producto Interno Bruto (PIB). Las cifras del 2011 **Bs. 2.178.430.000** muestran una tendencia a la alza de **0,70%** en comparación con el mismo período del año 2010 **Bs. 2.163.233.000**, asimismo el aporte del turismo al PIB durante el año 2011 se mantuvo en **4% del PIB**.

#### Participación del Turismo en el PIB (2010 – 2011)

Var% 2011 / 2010

0,70 %

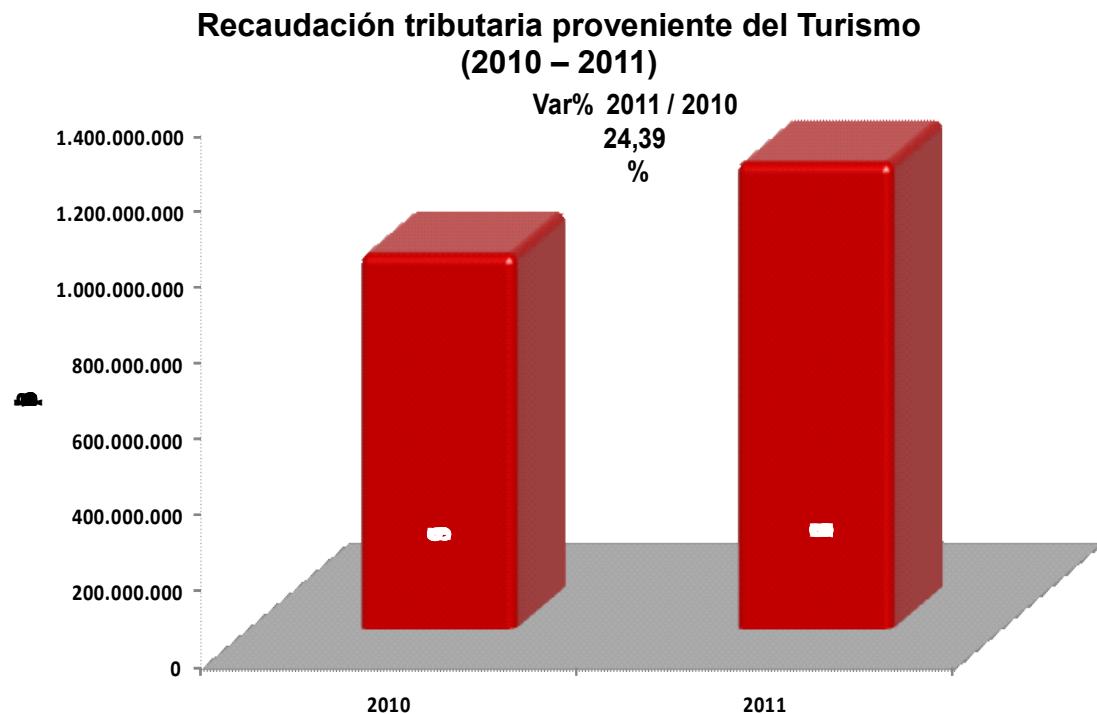


Los recursos por concepto de Turismo que ingresan al Estado por la vía indirecta (a través del SENIAT), corresponden al pago de impuestos por parte de los Prestadores de Servicios Turísticos y por parte de los turistas (nacionales y extranjeros). Estos recursos dependen de la recaudación realizada por el SENIAT. La vía indirecta es la principal generadora de recursos por concepto de Turismo. Venezuela cuenta con 10.684 Prestadores de Servicios Turísticos inscritos en el Registro Turístico Nacional (RTN), de los cuales sólo 05 pertenecen al Sector Público (Red de Hoteles Venetur, Conviasa, Teleférico Warairarepano, Aeropostal, y el Sistema Integral de Transporte Superficial – SITSSA).

Durante el año 2011, se produjo un importante crecimiento en materia de ingresos por concepto de turismo, cifra que alcanzo la cantidad de **Bs. 1.225.917.865**, este crecimiento ha sido de **24,39%** en comparación con el



mismo período del año 2010, en donde se registró un ingreso por Bs.985.519.931.



### **Insumo para alcanzar el logro**

Se realizaron **22.140 entrevistas** en hogares de todo el país, en cuatro (04) trimestres y con un monto de inversión de Un Millón Ciento Once Mil Novecientos Dieciocho Bolívares con Setenta y Ocho Céntimos (**Bs. 1.111.918,78**).

### **Logro**

#### **Encuesta de Turismo Receptivo en el Aeropuerto Internacional Santiago Mariño, Estado Nueva Esparta**

Este estudio tiene como finalidad, determinar el perfil y cuantificar el gasto por concepto de turismo receptivo, así como un conjunto de indicadores de similar importancia lo que permitirá obtener información para un análisis de la región, a fin de planificar y ejecutar políticas que contribuyan al desarrollo de este sector.



### **Insumo para alcanzar el logro**

Se realizaron **974 entrevistas** a los viajeros no residentes que salen del país por el Aeropuerto Internacional “Santiago Mariño”, Estado Nueva Esparta. Referidos a tres (**3**) trimestres del año 2011 y con un monto de inversión de Bs. Treinta y Tres Mil Novecientos Cincuenta Bolívares con Cero Céntimos (**Bs. 33.950,00**)

### **Logro**

#### **Encuesta de Turismo Receptivo / Emisivo en el Aeropuerto Internacional Simón Bolívar, Estado Vargas**

Este estudio tiene el objeto de cuantificar los venezolanos no residentes, así como la opinión de los visitantes no residentes con la finalidad de satisfacer las necesidades de información referidas para el diseño de planes de marketing y promoción para el desarrollo del turismo.

### **Insumo para alcanzar el logro**

Se realizaron **1.730 entrevistas** a los visitantes no residentes (Receptivo) y venezolanos residentes (Emisivo), que salen e ingresan al país por el Aeropuerto Internacional “Simón Bolívar”, Estado Vargas. Referidos a dos (2) trimestres del año 2011.

### **Logro**

#### **Encuesta a Pasajeros en Crucero**

Las Encuestas a Pasajeros en Cruceros que arribaron a los Puertos: La Guaira, estado Vargas y el “El Guamache”, estado Nueva Esparta, llevada a cabo en las temporadas de cruceros, permitió determinar el perfil y cuantificar el gasto del turista que arriba a dichos puertos. La información generada constituye insumo importante para los planificadores interesados en conocer esta forma de hacer turismo.

### **Insumos para alcanzar el logro**

- **Encuesta a Pasajeros en Crucero que Arribaron al Puerto La Guaira, estado Vargas:** Se realizaron en la temporada de crucero 2010 – 2011 (Octubre 2010 hasta Junio 2011) **724 entrevistas** y en la temporada 2011 – 2012 (Octubre 2011) se levantaron **174 entrevistas**
- **Encuesta a Pasajeros en Crucero que arribaron al Puerto El Guamache, Estado Nueva Esparta:** Se realizaron en la temporada de crucero 2011 – 2012 (Octubre 2011) **70 entrevistas**.



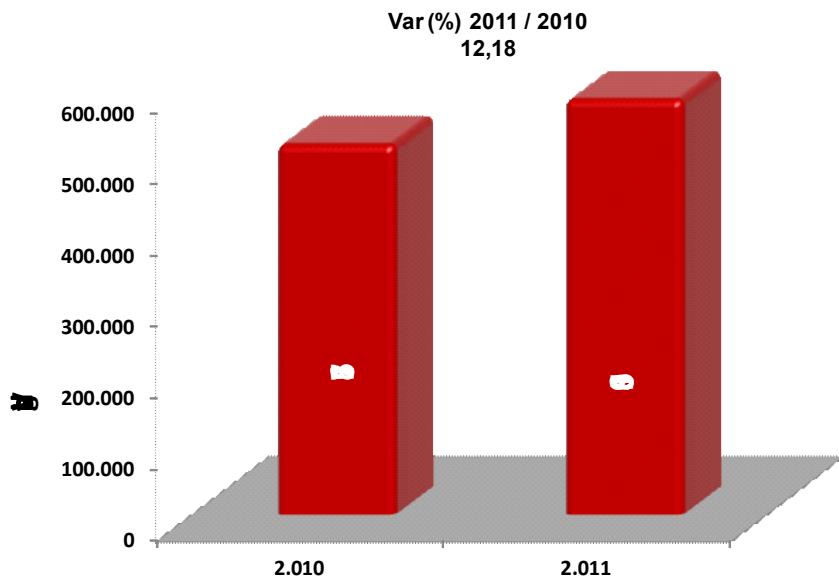
## Logro

### Registros Administrativos referidos a las llegadas de Turistas Internacionales.

El objetivo principal de esta operación, consistió en cuantificar las llegadas de turistas internacionales a nuestro país por vía aérea, marítima y terrestre. La información referida se origina en los puertos y aeropuertos internacionales y las aduanas terrestres. Los Puertos marítimos que participan: Puerto Internacional “El Guamache”, y el Puerto Internacional “El Concorde” ubicados en el Estado Nueva Esparta. En el caso de los aeropuertos, los registros se reciben de: “Simón Bolívar”, en Maiquetía; “General en Jefe Santiago Mariño”, en el estado Nueva Esparta; “Arturo Michelena”, en el estado Carabobo; y, “La Chinita”, en el estado Zulia. En el caso de las aduanas, la información es suministrada por la “Aduana Ecológica de Santa Elena de Uairen”.

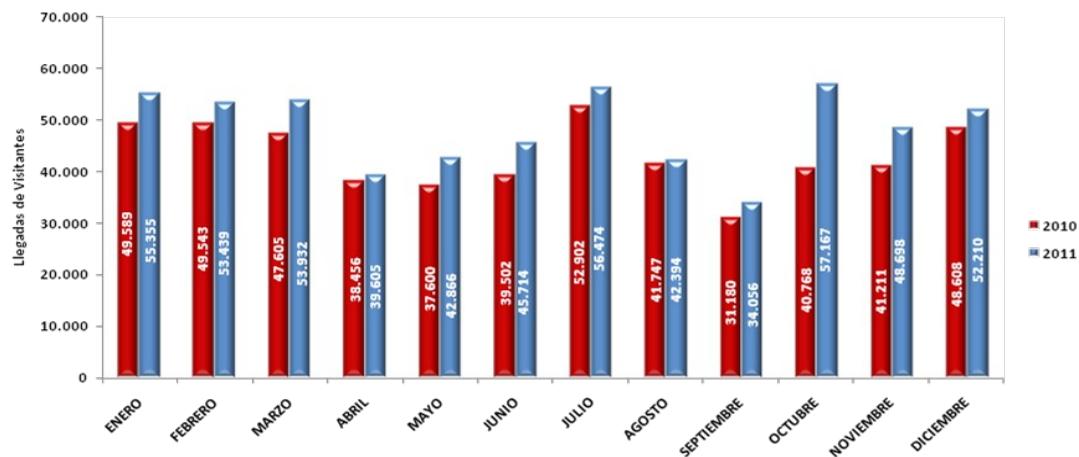
En el año 2010, un total de 518.711 visitantes extranjeros ingresaron a Venezuela. **Las cifras del año 2011 se ubicaron en 581.910, representando un incremento del 12,18%** Teóricamente, este incremento (+63.199 visitantes) equivale a 214 aviones adicionales Airbus A340-300 cuya capacidad es de 295 pasajeros.

### Turismo Receptivo: Llegada de visitantes internacionales a Venezuela (2010 – 2011)





**Turismo Receptivo**  
**Llegadas de Visitantes Internacionales por Meses**  
**2010 - 2011**



Fuentes principales: Oficina de Manejo de los Aeropuertos Internacionales: "Steve Bollan" de Maiquetía (Caracas), "Cortíguo Marín" (Isla de Margarita), "Arturo Michelena" (Carabobo), "La Chinita" (Cúcuta), Aeropuerto Internacional "José Félix Ribas" (Falcón), Aduanas Principales de Santa Elena de Uairén (Bolívar), y de los Puerto Marítimos Granadillo y Concorde (Isla de Margarita), Falcar y el Puerto Marítimo del Litoral Central (PLC). Ministerio del Poder Popular para el Turismo (MINTUR).

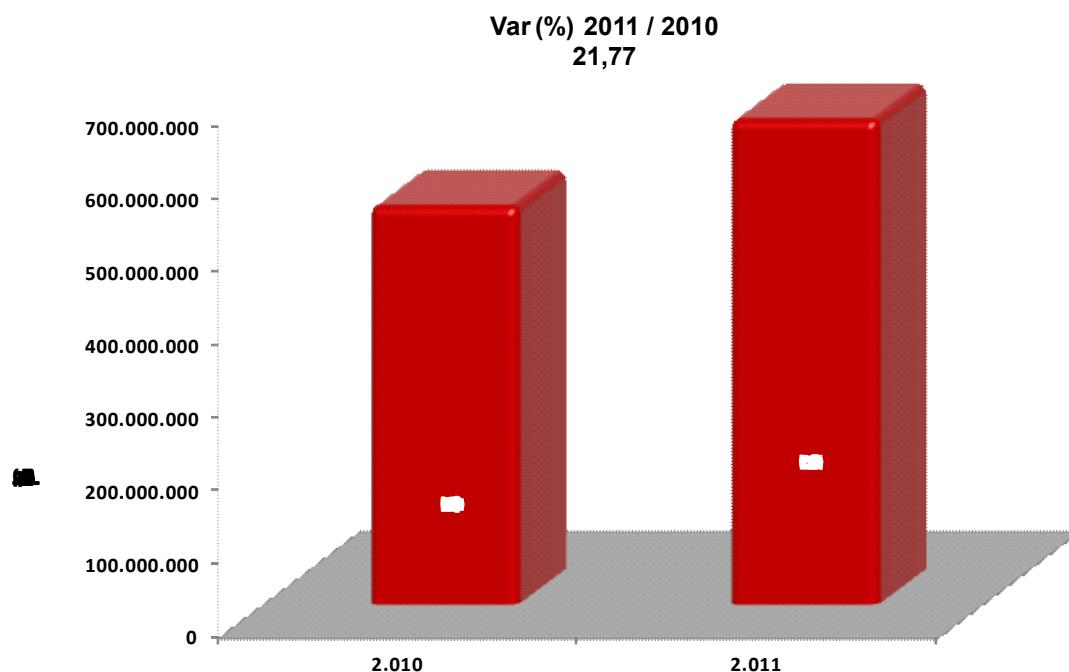
En consecuencia, el Gobierno Bolivariano, en virtud de su campaña de Promoción Turística Internacional, **avanza en su estrategia de lograr, a mediano plazo, que un millón de turistas extranjeros visiten Venezuela.**

Es importante destacar que en la XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Turismo (Paraguay, 18 de mayo de 2011), la “Declaración de Asunción” destacó que, según datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo receptivo en los países iberoamericanos crecerá en el año 2011 entre un 3% y un 5% en comparación con el año 2010.

Los 581.910 turistas extranjeros que durante el 2011 visitaron Venezuela, gastaron USD 663.278.515, lo que representa un incremento de 21,77% en comparación con el año 2010 (USD 544.709.474). El gasto causado durante el 2011 equivale a Bs. 2.852.097.614,50 (tasa de cambio oficial Bs. 4,30).



## Gasto causado en dólares por turistas extranjeros en Venezuela (2010 – 2011)



### Logro

#### Registros Administrativos referidos a las salidas de venezolanos al exterior.

El objetivo principal de esta operación, consistió en cuantificar las salidas de venezolanos al exterior por vía aérea. La información referida se origina en los aeropuertos internacionales: “Simón Bolívar”, en Maiquetía; “Arturo Michelena”, en el estado Carabobo; y, “La Chinita”, en el estado Zulia.

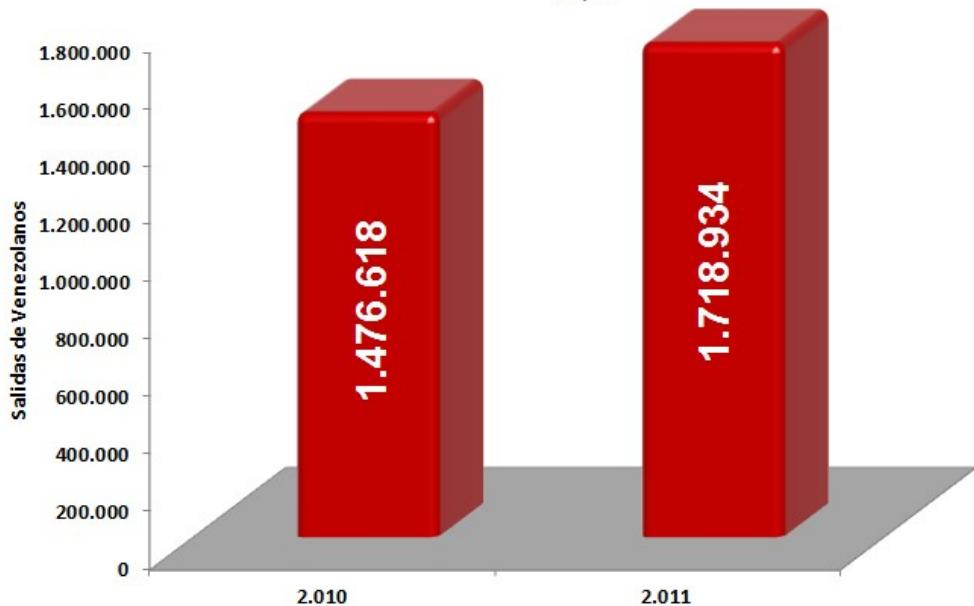
En el año 2010, un total de 1.476.618 venezolanos viajaron al exterior en calidad de turistas. Pese a la crisis económica y financiera mundial, la acción efectiva de la Revolución Bolivariana condujo al fortalecimiento de la economía venezolana, lo que se tradujo en mayor poder adquisitivo para los venezolanos.

En este sentido, para el año 2011, un total de 1.718.934 venezolanos viajaron al exterior en condición de turistas, lo que representa un incremento de 16,41% en comparación con el año 2010.



### Turismo Emisivo: Salida de turistas venezolanos al Exterior (2010 – 2011)

Var (%) 2011 / 2010  
16,41

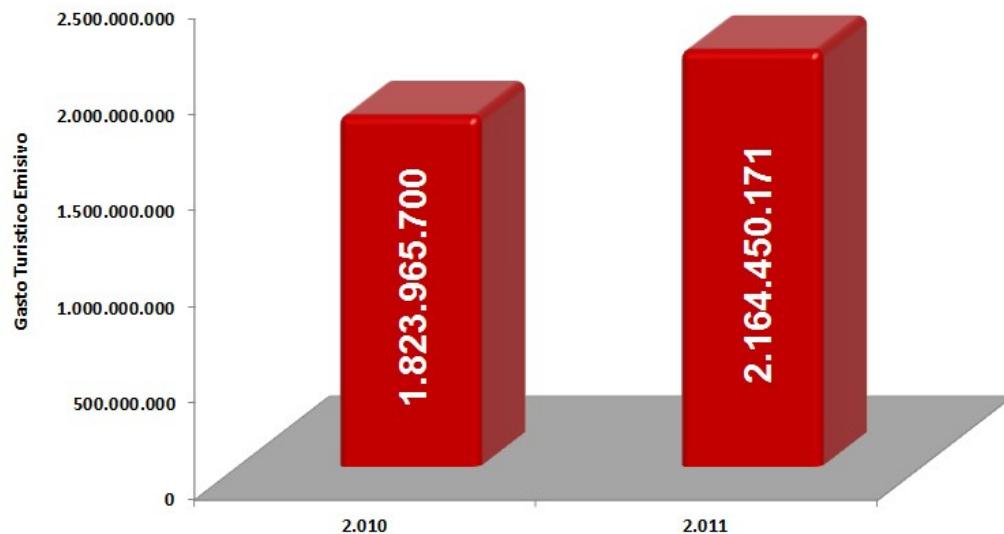


Los 1.718.934 venezolanos que viajaron al exterior en condición de turistas durante el año 2011 gastaron **USD 2.164.450.171**, lo que representa un **incremento de 18,67% en comparación con el año 2010 (USD 1.823.965.700)**. El gasto causado por los turistas venezolanos en el exterior, durante el año 2011, equivale a **Bs. 9.307.135.735,30** (tasa de cambio oficial Bs. 4,30).



### Gasto causado en dólares por turistas venezolanos en el exterior (2010 – 2011)

Var (%) 2011 / 2010  
18,67



#### **Insumo para alcanzar el logro**

Seguimiento mensual por vía escrita y telefónica, solicitando los registros migratorios internacionales de los principales aeropuertos y puestos fronterizos.

#### **Logro**

#### **Actualización de la Base de Datos de RTN**

El objetivo principal es obtener un marco de información referente al total de Prestadores de Servicios Turísticos inscritos y operativos en el Registro Turístico Nacional.

#### **Insumo para alcanzar el logro**

Se han actualizado hasta el 25 de noviembre de 2011, **3.711** registros de la base de datos de RTN



## INSCRITOS EN EL REGISTRO TURÍSTICO NACIONAL, POR TIPOLOGÍA

**PRESTADORES DE SERVICIO TURÍSTICO**  
**INSCRITOS EN EL REGISTRO TURÍSTICO NACIONAL, POR TIPOLOGÍA**  
**AL 2011**

TIPO DE PRESTADOR DE SERVICIO TURÍSTICO	TOTAL
<b>PERSONA JURIDICA</b>	<b>7.570</b>
Administradora de Empresas Turísticas	67
Agencia de Viajes	2.357
Alojamiento	3.345
Asociaciones y Gremios	4
Casinos y Salas de Bingo	12
Empresa de Información, Promoción, Publicidad y Propaganda Turística	26
Empresa de Recreación Turística	145
Empresa Turística Complementaria	79
Establecimiento Turístico de Alimentos y Bebidas	461
Transporte Turístico	1.074
<b>PERSONA NATURAL</b>	<b>3.114</b>
Agente de Turismo	949
Conductor de Turismo	1.415
Guía de Turismo	750
<b>TOTAL</b>	<b>10.684</b>

Fuente: Ministerio del Poder Popular para el Turismo.



**PRESTADORES DE SERVICIO TURÍSTICO  
INSCRITOS EN EL REGISTRO TURÍSTICO NACIONAL  
SEGÚN ENTIDAD FEDERAL  
AL 2011**



ENTIDAD FEDERAL	PRESTADORES	ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO	HABITACIONES	PLAZAS CAMAS
AMAZONAS	54	23	432	1.173
ANZOATEGUI	390	168	7.431	17.184
APURE	41	34	935	2.345
ARAGUA	485	241	5.622	12.643
BARINAS	171	93	2.647	5.666
BOLIVAR	545	207	6.294	14.276
CARABOBO	461	94	4.730	9.182
COJEDES	36	26	1.157	2.857
DELTA AMACURO	45	21	480	1.180
DEPEND. FEDERALES	92	62	606	1.799
DISTRITO CAPITAL	1.648	313	15.387	30.483
FALCON	428	310	8.584	23.429
GUARICO	89	59	1.932	3.766
LARA	319	150	5.123	11.213
MERIDA	676	295	7.201	19.841
MIRANDA	1.039	157	8.432	17.996
MONAGAS	156	81	2.929	6.719
NUEVA ESPARTA	2.343	260	14.150	34.813
PORTUGUESA	87	46	1.999	3.829
SUCRE	254	160	3.682	9.559
TACHIRA	421	220	4.951	12.783
TRUJILLO	81	56	1.626	4.179
VARGAS	328	97	3.616	8.050
YARACUY	81	52	1.497	3.266
ZULIA	356	115	6.657	12.599
Sin Entidad	58	5	272	570
<b>TOTAL</b>	<b>10.684</b>	<b>3.345</b>	<b>118.374</b>	<b>271.401</b>

## Política

**Mejorar y fortalecer los instrumentos legales y mecanismos institucionales de participación ciudadana ya establecidos.**

Adecuación y fortalecimiento de las normas que constituyen la base para regular la actividad turística y que funcionan como canales para permitir el acceso a beneficios, en materia de créditos, capacitación, promoción y participación, siempre bajo el principio del apego a la legalidad, la justicia, la responsabilidad social la protección y conservación del medio ambiente.

## Logro

**Adecuación y fortalecimiento del marco normativo**



Para cumplir la acción reguladora del Estado en materia turística, es necesario adecuar, actualizar y fortalecer el marco normativo que aplica hacia la institución, relacionada con sus objetivos y/o competencias, pasando por la estructura idónea para llevar a cabo los mismos, así como las normas que regulan y dirigen la actividad turística como tal, llevada a cabo por los emprendedores turísticos o por los prestadores de servicios turísticos.

### **Insumos para alcanzar el logro**

- Solicitud ante el Ministerio del Poder Popular de Planificación y Finanzas de reconsiderar la Estructura Organizativa aprobada, para mantener al órgano sustanciador del Ministerio como una unidad independiente de la Consultoría Jurídica, con atribuciones para:
  - Evaluar el mérito de la apertura de los procedimientos sancionatorios para determinar la responsabilidad administrativa por parte de los prestadores de servicios turísticos.
  - Velar por el cumplimiento de la Constitución, leyes, decretos, reglamentos, instructivos y demás normativas, en la apertura y curso de los procedimientos administrativos sancionatorios, para garantizar el apego a derecho de las decisiones.
  - Oficiar a personas de derecho público y privado, para garantizar la eficiencia en la sustanciación del procedimiento sancionatorio, así como acreditar al personal bajo su dependencia para actuar bajo este supuesto.
  - Elaborar los actos administrativos de trámite o instrumentales para permitir la sustanciación del procedimiento sancionatorio que conllevará a la decisión del Despacho del Ministro.
  - Dirigir las Audiencias dentro de los procedimientos sancionatorios, para dar cumplimiento al debido procedimiento y el derecho a la defensa de los prestadores de servicios turísticos.
  - Conciliar las posiciones en la Audiencia, cuando la apertura del procedimiento sancionatorio tenga lugar debido a la denuncia de parte interesada, a través de los medios de autocomposición procesal, para propender a poner fin a la controversia.
  - Determinar la procedencia de las medidas cautelares en los procedimientos sancionatorios, atendiendo las articulaciones que como consecuencia puedan producirse.
  - Garantizar la promoción y evacuación de pruebas, para esclarecer los alegatos formulados por los prestadores de servicios turísticos.
  - Velar por el control de la prueba del prestador de servicios turísticos y la administración en cualquier estado y grado del



procedimiento, para asegurar la transparencia del procedimiento sancionatorio.

- Determinar la pertinencia de dictar Autos para Mejor Proveer para completar la ilustración y conocimientos sobre los hechos, permitiéndosele despejar cualquier duda o insuficiencia que le impida formarse una clara convicción de los hechos.
- Garantizar la confidencialidad en cuanto a la identidad de los prestadores de servicios turísticos antes de la apertura y durante el transcurso del procedimiento sancionatorio, para asegurar el cumplimiento del principio de presunción de inocencia.
- Velar que las actuaciones que se deriven de los procedimientos sancionatorios, una vez notificada la Decisión, sea parte integrante del Expediente de Registro Turístico Nacional del prestador de servicios turísticos que se trate, para garantizar el principio de unidad del expediente.
- Conformar el archivo de la Sala de Sustanciación, para facilitar el acceso a las actuaciones administrativas relativas a los procedimientos sancionatorios.
- Asistir a las demás oficinas de este Ministerio para tratar temas inherentes a la materia sancionatoria.
- Instruir a los entes, órganos, y oficinas, que estén debidamente facultados para ejecutar las sanciones impuestas, para lograr el efectivo cumplimiento de las decisiones adoptadas por la máxima autoridad del Ministerio con ocasión del procedimiento sancionatorio.
- Las demás atribuciones que le señalen las leyes, reglamentos, decretos y resoluciones.

## Logro

### Resoluciones Ministeriales

Se elaboraron resoluciones ministeriales que permitieron atender asuntos internos del ente, así como otros temas vinculados con la actividad turística.

### Insumos para alcanzar el logro

- Resolución N° 016 de fecha 28 de febrero de 2011, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.629 de fecha 4 de marzo de 2011, en la cual se dispone que las Instituciones



Financieras destinaran el tres por ciento (3%) sobre el promedio de los cierres de la cartera de crédito bruta al 31 de diciembre de 2009 y al 31 de diciembre de 2010, para el financiamiento de las operaciones y proyectos de carácter turístico reflejados en esta resolución.

- Resolución N° 029 de fecha 30 de mayo de 2011, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.700 de fecha 21 de junio de 2011, en la cual se designan los miembros Principales y Suplentes de la Comisión Técnica de Consulta de Multipropiedad y Tiempo Compartido, por parte de este Ministerio.
- Resolución N° 034 de fecha 8 de julio de 2011, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.724 de fecha 29 de julio de 2011, en la cual se designan los miembros de la Comisión de Contrataciones de este Ministerio.
- Resolución N° 041 de fecha 12 de agosto de 2011, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.739 de fecha 19 de agosto de 2011, en la cual se crea la comisión que se encargara de lo relacionado con la situación administrativa y transferencia del personal de la Superintendencia Nacional de Actividades Hípicas, así como con la transferencia de bienes que se encontraban asignados a la referida Superintendencia; y de cualquier otro asunto que le sea encomendado.
- Resolución Conjunta del Ministerio del Poder Popular para el Turismo y el Ministerio del Poder Popular de Planificación y Finanzas N° 040 y 2.664 respectivamente, de fecha 13 de abril de 2010, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.402 de fecha 13 de abril de 2010, mediante la cual establecen los periodos de gracia en los créditos turísticos otorgados, de la manera que en ella menciona, que deben cumplir los bancos comerciales, universales, instituciones financieras de desarrollo, la banca de inversión, la banca hipotecaria, las no bancarias y cualquier otra institución que se haya creado con igual o conexa actividad.

## Logro

### Emisión de opiniones jurídicas

A través del órgano consultor se emitieron opiniones legales a consultas formuladas sobre diversos tópicos vinculados con la actividad turística.



### **Inssumos para alcanzar el logro**

- Opinión sobre el alcance de la resolución N° 030 de fecha 21 de febrero de 2011, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.627 de fecha 02 de marzo de 2011, emanada del Ministerio del Poder Popular para la Salud, en la cual se establece la prohibición de fumar o mantener encendidos productos de tabacos en los interiores de los espacios públicos.
- Opinión respecto a la autorización de periodos de prueba para la operación inicial y realizar los ajustes de los procesos y de los equipos para el control de afluentes líquidos residuales población Río Caribe.
- Opinión sobre la incongruencia que se presenta respecto al período de amortización de los créditos otorgados para el financiamiento, en el caso de la adquisición de unidades de transporte turístico terrestre, mencionado en el artículo 6 numeral 4 de la Ley de Crédito para el Sector Turismo, donde se maneja un periodo de amortización de diez (10) años, de conformidad a lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 9 ejusdem, mientras que la Ley sobre Ventas con Reserva de Dominio (Gaceta Oficial N° 25.856 de fecha 07 de enero de 1959, Decreto número 491. – 26 de diciembre de 1958) en su artículo 10, establece que el pacto de reserva de dominio no podrá tener un término mayor de cinco (5) años, por lo tanto la reserva de dominio finaliza antes que expire el periodo de amortización.
- Puntos de Cuentas N° 029 y 035, se efectuaron a los fines de someter a la consideración y aprobación del ciudadano Ministro, la posibilidad de iniciar los trámites administrativos para rescindir unilateralmente los contratos suscritos por este Ministerio, que se detallan en los mencionados Puntos de Cuentas.
- Punto de Cuenta N° 009, se efectuó a los fines de someter a la consideración y aprobación del ciudadano Ministro el Proceso de Expropiación por vía de Arreglo Amigable y Ocupación definitiva de las Instalaciones, activos, bienes muebles e inmuebles y bienhechurías que se encuentran en la Marina Colindante al Complejo Hotelero Margarita Hilton & Suites.
- Punto de Cuenta N° 055, donde se remite Oficio a ser suscrito por el ciudadano Ministro dirigido a Francisco José Paz Fleitas, Presidente del



Instituto Nacional de Aeronáutica Civil (INAC), por medio de la cual se le remite propuesta de conformidad Técnica a ser otorgada a los explotadores de Transporte aéreo que deseen ejecutar algún Proyecto de inversión turística conforme a lo establecido en la Ley de Crédito para el Sector Turismo.

- Punto de Información N° 007-11, donde le informa al ciudadano Ministro la solicitud de apoyo in situ en el Proceso de Expropiación en vía de Arreglo Amigable, a los fines de solventar la situación inherente al inmueble donde funciona el casino, en las instalaciones del Hotel Margarita Hilton, toda vez que el arrendatario se niega a pagar el canon de arrendamiento.

## Logro

### Contratos y Convenios

Se revisaron y visaron contratos y convenios a suscribir con entes adscritos u otros entes de la Administración Pública destinados a formalizar lazos de cooperación o intercambio.

### Insumos para alcanzar el logro

- Modelo de contrato de capacitación y asistencia técnica dirigida al personal de los hoteles de las áreas de alta gerencia, mandos medios y personal operativo; en la ejecución del programa de turismo social 2011 relacionado con la suscripción de la XI Comisión Mixta Cuba – Venezuela.
- Alianza Estratégica y de Cooperación Comercial entre el Ministerio del Poder Popular para el Turismo y el Gobierno Bolivariano de Aragua, que tiene el objeto de llevar a cabo la administración, control y gestión del “HOTEL DE GOLF MARACAY”
- Proyecto de Convenio entre el Ministerio del Poder Popular para el Turismo (MINTUR) y el Instituto Nacional de Estadística (INE) que tiene como objeto adelantar las acciones necesarias para realizar la operación estadística “**Encuesta de Turismo Interno en Hogares**”.
- Se revisó el Convenio de Cooperación para la Asignación y Transferencia de Recursos entre Venezolana de Turismo, S.A. (VENETUR) y el Fondo de Desarrollo Nacional S.A., (FONDEN S.A) en la ejecución de los proyectos presentados en la IX Comisión Mixta Cuba



– Venezuela.

- Proyecto de Convenio marco de cooperación entre Mintur y el fomento de bienestar social del personal de la Marina de Guerra Fondomar.
- Convenio entre el Ministerio del Poder Popular para el Turismo y la empresa Venezolana de Turismo Venetur, S.A., con el objeto de regularizar el alojamiento de funcionarios y personal contratado de este Ministerio que por razones de servicios deban hospedarse en las instalaciones de los hoteles.
- Proyecto de convenio de Cooperación entre el Despacho del Viceministro de Gestión del Desarrollo Turístico y la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ), con la finalidad de incorporar la carrera de turismo como una opción de estudios superiores para los bachilleres que aspiren a ingresar a la misma.
- Se celebró la “I Jornada de Divulgación y Orientación para Prestadores de Servicio Turístico” en los estados Distrito Capital, Maracaibo, Mérida, Amazonas, Portuguesa, Aragua, Carabobo, Lara y Miranda.

### **Logro**

#### **Asesoramiento legal**

Se atendieron, elaboraron, revisaron, emitieron y visaron diversos documentos de carácter legal, como soporte a una gestión institucional apegada al marco jurídico.

#### **Insumos para alcanzar el logro**

Elaboración de aproximadamente mil novecientos dieciocho (1918) escritos de diferente índole, a saber:

- Un Mil Cincuenta y Nueve (1.059) comunicaciones, con quinientos ochenta (580) anexos de diferente índole.
- Ochenta y Ocho (88) Puntos de Cuenta para el ciudadano Ministro.
- Setenta y Tres (73) Resoluciones Ministeriales.
- Revisión de Cuarenta (40) Providencias de designaciones.



- Catorce (14) Proyectos de Oficios para la Firma del ciudadano Ministro.
- Quince (15) Puntos de Información al ciudadano Ministro.
- Revisión de Diez (10) Actas de Asamblea proveniente de VENETUR.
- Emisión de Quince (15) opiniones jurídicas.
- Preparación para la firma del ciudadano Ministro dos (2) Autos de Aperturas de Procedimientos Administrativos, a fin de rescindir unilateralmente Contratos suscritos por este Ministerio con diferentes empresas.
- Elaboración o revisión de veintidós (22) Convenios, Acuerdos y Contratos de Obras, de Servicios.
- Se iniciaron cincuenta y dos (52) Procedimientos Administrativos Sancionatorios.
- Elaboración de quince (15) decisiones de Procedimientos Administrativos Sancionatorios.

### **Política**

#### **Propiciar la coherencia organizativa, funcional, procedural y sistemática de los órganos públicos**

A lo interno, se realiza una ardua labor que facilita y permite el desarrollo de las otras actividades inherentes a la razón de ser de la organización, que propicia el sentido sistemático y procedural.

### **Logro**

#### **Mantenimiento de Instalaciones y servicios complementarios**

Durante el ejercicio fiscal se llevaron a cabo labores por mantenimiento, servicio y trabajos varios, bien por la vía de la contratación o por la prestación directa en:

#### **Insumos para alcanzar el logro**

- Corrección de fallas de los ascensores de la torre norte.
- Reemplazo de dos (02) motores de ventiladores de split de 48000 BTU,



ubicado en los servidores de la torre sur.

- Mantenimiento preventivo mensual al sistema de bombas de aguas blancas.
- Mantenimiento a todos los equipos Splits semestral.
- Reemplazo y reparación de aislante térmicos en UMAS de ambas torres por desprendimiento.
- Reemplazo de tuberías de 1/2" en el sistema de enfriamiento de las cajas de reducción de velocidad hidroconstantes en la torre norte, sistema de bombas de agua blancas.
- Supervisar al personal de limpieza en todas las áreas del complejo Mintur.
- Suministro de consumibles higiénicos y de hidratación.

### **Logro**

#### **Protección Técnica**

Para aumentar la seguridad de los empleados, usuarios, bienes nacionales e infraestructura. Según lo establecido en el Manual de Normas y Procedimientos de Seguridad, reglamentos y leyes.

#### **Insumos para alcanzar el logro**

- Se presentó y aprobó la propuesta de carnet de identificación institucional único para (MINTUR) y entes adscritos.
- Adquisición e instalación de un sistema de circuito cerrado para el monitoreo de las instalaciones, para así lograr una mejor seguridad a las personas que allí transitan y en resguardo del patrimonio público.
- Se realizó la configuración del software existente y la reparación de las barras de acceso.
- Se instaló un sistema de torniquetes con la finalidad de tener la relación del ingreso de personal y visitantes a este Ministerio, en cuanto a día y hora se refiere.



- Se realizó el mantenimiento de equipos portátiles con el fin ser usados por los operadores de seguridad y maximizar el nivel de comunicación ante cualquier riesgo o emergencia dentro de la sede ministerial.
- Se adquirió materiales como yoyos, cintas y porta carnet para dotar a los trabajadores durante el proceso de Carnetización de MINTUR y entes adscritos.
- Se dictaron cursos para el personal de seguridad en materia de:
  - Manejo Defensivo (Metro de Caracas, C.A.)
  - Reparación de Motores a Gasolina (Ince la Urbina).
  - Talleres ejecutados en la Fundación Gerencia Social:
    - a. Manejo y Resolución de Conflictos.
    - b. Trabajo en Equipo.
  - Talleres asistidos del INATUR.
  - Atención al Usuario.
  - Calidad en lo que Hacemos.
  - Relaciones Interpersonales.
  - Manejos de Quejas y reclamos

## Logro

### Seguridad, Higiene y Ambiente

Fortalecer la cultura preventiva, según lo establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT).

### Insumos para alcanzar el logro

- Creación de Delegados y Delegadas de Prevención.
- Designación de Representantes de los empleadores o empleadoras.
- Conformación del Comité.
- Formación de Brigadas de Emergencia.
- Primeros Auxilios.
- Relaciones Interpersonales y Gestión del Stress.
- Riesgos en Áreas Administrativas.



- Prevención y Control de Pérdidas.
- Cursos:
  - Manejo Defensivo.
  - Trabajo en Espacio Confinado.
  - Trabajo en Alturas.
  - Trabajo con temperaturas extremas.
  - Riesgo Eléctrico.
  - Manejo de Sustancias Toxicas y Peligrosas.
  - Investigación de Accidentes.
  - Prevención de Incendios.
- Se realizó la recarga de:
  - Extintores de Incendio portátiles.
  - Detectores de Humo y Detectores de Calor.
  - Sistema de Extinción Fijo de incendio.
- Levantamiento de punto de información para la inscripción ante el INPSASEL para el Registro de Accidentes Laboras y enfermedades Ocupacionales.

### **Logro**

#### **Operatividad y cuidado del parque automotor**

Se aumentó la operatividad y cuidado del parque automotor, aplicando medidas complementarias destinadas a tal fin.

#### **Insumos para alcanzar el logro**

- Recuperación y reparación de los vehículos que se encuentran siniestrados.
- Adquisición producto de convenio con el Ministerio del Poder Popular de transporte y comunicaciones de Unidades Vehiculares cuatro (04) Vehículos Toyota Modelo Land Cruiser.
- Implementación de una (01) Unidad de Reparaciones Menores de los vehículos del Ministerio, para disminución de costos.

### **Política**

#### **Incrementar los niveles de capacidad y conocimiento de funcionario**

La unidad administrativa responsable de los recursos humanos, dando cumplimiento a una de sus atribuciones contenidas en el Reglamento



Orgánico, las disposiciones contenidas en la legislación vigente, y de acuerdo a las políticas institucionales establecidas, ha trabajado de forma constante para lograr avances en materia de capacitación y adiestramiento del recurso humano, reforzando aun más los conocimientos y preparación del personal que ocupa posiciones en los niveles administrativo, técnico, profesional y gerencial .

### **Logro**

#### **Fortalecimiento de la profesionalización de la carrera del funcionario**

Con la finalidad de mejorar el rendimiento, acortando las brechas existentes entre el existente y el deseado, se llevó a cabo el proceso de capacitación de trabajadores de trabajadores.

### **Insumo para alcanzar el logro**

Se capacitaron sesenta y tres (63) trabajadores con cursos de fortalecimiento profesional, y así cumplir con las metas y objetivos establecidos en la Organización, dirigidos al compromiso de la institución con la correcta tramitación en la Administración Pública.

### **Logro**

#### **Proceso de evaluación**

Se dio cumplimiento a los procesos de evaluación correspondientes a los períodos de prueba de los nuevos ingresos y los procesos de evaluación del desempeño y eficiencia, según la categoría del trabajador, los cuales fueron beneficiarios de la política de incentivo aprobada para el primero y segundo semestre de acuerdo a los rangos de actuación obtenidos y previa autorización del Ministerio del Poder Popular para la Planificación y Desarrollo.

### **Insumos para el logro**

- Se realizaron 60 Notificaciones de Resultados de Evaluación al personal empleado y 231 al personal obrero.
- Se conformó el Comité de Evaluación de Atención al Evaluado, quienes atenderán los posibles reclamos, procediendo en consecuencia a ajustar el rango de actuación obtenido si es el caso, se procederá a cancelar la diferencia por la política de incentivo aprobada.
- Se recibieron 81 estudiantes para realizar pasantías en las diferentes áreas de la Institución.



## Política

### Crear estímulos a los servidores públicos

El Ministerio de Poder Popular para el Turismo mantiene un conjunto de incentivos contractuales, que se han venido ampliando generalmente por voluntad institucional, para mejorar el nivel de vida de los trabajadores y del grupo familiar que directamente está involucrado con el trabajador, están orientados al mantenimiento, actualización, seguridad (médica, vida, accidentes y servicios funerarios), clasificación, remuneración, guardería, alimentación, etc.

## Logro

**Cumplir oportunamente con los compromisos contractuales** y legales contraídos con los trabajadores, con motivo de la relación laboral que mantienen con la institución, con especial énfasis en los beneficios e incentivos aprobados por el MINTUR.

### Insumos para alcanzar el logro

- Se recibieron y procesaron dieciocho (18) solicitudes (Obreros, Empleados, Jubilados y Pensionados) por concepto de reintegro del 40% del monto total facturado por cursar estudios formales, en los niveles de Técnico Superior, Licenciatura y Postgrado, contemplados en la Cláusula 16 de la Contratación Colectiva, por un monto de Bs. 35.323,64.
- Se canceló el Bono de Alimentación a 671 trabajadores del MINTUR.
- Se procesaron 509 solicitudes de disfrute de vacaciones.

Vacaciones procesadas año 2011			
Mes	Empleado	Obrero	Contratado
ENERO	3	9	8
FEBRERO	7	13	13
MARZO	6	17	25
ABRIL	1	14	8
MAYO	5	15	17
JUNIO	7	19	19
JULIO	9	27	28
AGOSTO	13	26	27
SEPTIEMBRE	12	17	17
OCTUBRE	5	7	17
NOVIEMBRE	9	19	24
DICIEMBRE	6	30	10
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>213</b>	<b>213</b>



- Se procesaron 578 Bonos vacacionales a todos los trabajadores de Mintur.

Bono Vacacional procesados año 2011			
Mes	Empleado	Obrero	Contratado
ENERO	4	6	15
FEBRERO	11	19	44
MARZO	6	16	14
ABRIL	4	30	56
MAYO	2	22	26
JUNIO	6	27	37
JULIO	8	18	21
AGOSTO	4	23	16
SEPTIEMBRE	7	30	8
OCTUBRE	28	24	12
NOVIEMBRE	7	18	7
DICIEMBRE	1	1	
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>234</b>	<b>256</b>

- Contratación de las pólizas de asistencia médica para Hospitalización, Cirugía y Maternidad, así como las de Vida, Accidentes Personales y Gastos Funerarios. **Seguros Pirámide**.

Servicio	Cobertura
H.C.M.	40.000,00
Vida	20.000,00
Accidentes Personales	20.000,00
Funerarios	15.000,00
Exceso de H.C.M.	20.000,00
<b>Total</b>	<b>115.000,00</b>



- Se Procesaron reembolsos por facturas medicas a Seguros Pirámide desde el 17-12-2010 al 31-12-2010 un monto de Bs. 1.922,09.
- Se Procesaron reembolsos por facturas medicas a Seguros Pirámide desde Enero hasta Noviembre 2011, un monto de Bs. 828.594,80.
- Se Procesaron Cartas Avales por un monto de Bs. 4.023.807,18
- En materia de cancelación de cinco (5) días de Prestación de Antigüedad, Anticipos y Días Adicionales, se realizaron desde enero a diciembre las siguientes acciones:
  - Se tramitaron Cientos Treinta y Ocho (134) Finiquitos a trabajadores egresados por el orden de Bs. 1.650.156,43.
  - Se tramitaron 428 anticipos de Prestación de Antigüedad a los trabajadores.
  - Se tramo la Prestación de Antigüedad y Días Adicionales establecidos en la legislación vigente hasta el mes de Diciembre.
- En cuanto a beneficios para los trabajadores con hijos, o directamente para los hijos, en edades previamente estipuladas según el beneficio, la Oficina de Recursos Humanos realizó:
  - Se llevó a cabo el tradicional Plan Vacacional en sus dos modalidades, para los hijos de los trabajadores, beneficiando a una población de 210 niños, de los cuales 120 disfrutaron de las Visitas Guiadas y 90 del campamento, los cuales tuvieron la oportunidad visitar diversos sitios turísticos, y tuvo un costo total de Bs.1.426.564,31.
    - **Visitas Guiadas:** Niños entre 6 – 09 años, con una duración 02 semanas.
    - **Campamento:** Niños de 10 - 15 años, con una duración de 01 semana



- Se canceló por concepto de Bono Juguetes la cantidad de Bs. 671.660,00 beneficiando a un total de 506 niños, hijos de los trabajadores, Empleados, Obreros, Contratados, Jubilados, Pensionados, Comisión de Servicios y Personal no Remunerado.
- Se canceló a un total de 290 trabajadores (empleados y obreros) un Bono Único por concepto de evaluación, correspondiente al primer semestre del año 2011.
- Se procesó el beneficio del 50% Post Grado, beneficiando un total de 18 trabajadores entre (Obreros, Empleados, Jubilados y Pensionados) que cursan estudios a nivel superior), por un monto de Bs. 23.067,62.
- Se otorgó el Beneficio de Adquisición de Útiles Escolares a: 485 hijos-hijas de los trabajadores de MINTUR (Obreros, Empleados, Permiso no Remunerado, Comisión de Servicios, Jubilados y Pensionados), por un monto de Bs. 485.000,00 para el periodo escolar 2011-2012, en las modalidades de Básica, Diversificada y Universitaria.
- Se procesó el Beneficio de Ayuda por Hijo a: 221 trabajadores entre Empleados, Obreros, Permiso no Remunerado, Comisión de Servicios, Pensionados y Jubilados, por una cantidad de Bs. 1.233.000,00.
- Se procesó el Beneficio de Ayuda por Nacimiento a ocho (8) trabajadores, por un monto de Bs. 800,00.
- Se procesó el Beneficio de Guardería a 75 trabajadores: Empleados, Obreros, y Contratados, por un monto de Bs. 330.595,29.
- Se procesó el beneficio del Convenio con el Preescolar Base Aérea Generalísimo Francisco de Miranda a 7 hijos de los trabajadores: Empleados, Obreros y Contratados, por la cantidad de Bs. 15.000,00.
- Se procesó el Beneficio de Becas, a 109 beneficiarios, hijos de los trabajadores, Empleados, Obreros, Pensionados y Jubilados.
- Se celebró el Día del Niño, beneficiando a un total de 397 niños, hijos de los trabajadores de este Ministerio y tuvo un costo total de Bs. 50.667,48.
- Se procesó el Beneficio de Uniformes, Ropa de Trabajo, pagando un bono sustitutivo por la cantidad de Bs. 5.000,00 al personal obrero y secretarial y la cantidad de Bs. 2.500,00 al resto del personal, beneficiando 671 trabajadores de Mintur,
- Se procesó el Beneficio de Ayuda por Matrimonio a dos (2)



trabajadores, un Empleado y un Jubilado, por un monto de Bs. 200,00.

- Se celebró el Día del Padre, beneficiando a un total de 211 trabajadores y tuvo un costo total de Bs. 56.500,68.
- Se celebró el Día de la Madre, beneficiando a un total de 207 trabajadoras.
- Se realizaron 13 Ferias de Mercal desde Enero hasta Diciembre 2011, distribuyéndose tres (03) toneladas de alimentos.
- Se realizó el operativo para la adquisición de la Cédula del Buen Vivir, en el cual fueron beneficiados 125 trabajadores.
- Se realizó el operativo de Mi Casa Bien Equipada.
- Se realizó un Registro y Control de Reposos de los Trabajadores enviados a la Comisión Nacional de Rehabilitación del Instituto Venezolano de Seguro Social (I.V.S.S.):
  - Se revisaron y se controlaron trescientos cincuenta y un (351) reposos médicos emitidos por el I.V.S.S. y medicina privada desde el mes de Enero hasta el mes de Noviembre del 2011, enviados a la unidad de archivo para ser resguardado en sus respectivos expedientes personales.
  - Se enviaron noventa (90) reposos emitidos por los centros asistenciales, tanto del I.V.S.S. como privado para la convalidación.
- En cuanto a Seguimiento y Control, se han procesado durante el año las siguientes solicitudes y acciones legales:
  - Remisión de información a la Contraloría General de la República sobre 17 trabajadores que se encontraban en Comisión de Servicio en este organismo, en el periodo 2010.
  - Representación ante la Inspectoría del trabajo del Área Metropolitana de Caracas, de 27 solicitudes de Calificación de Despido en contra de este Ministerio.
  - Se realizaron 182 actualizaciones de Declaración Jurada de Patrimonio, de las cuales 142 fueron situaciones de egresos y 40 situaciones de ingresos.
  - Ejercer la representación legal de 30 demandas por situación de



despido, ante los Tribunales Laborales del Área Metropolitana de Caracas, conjuntamente con la Procuraduría General de la República.

- Se realizaron 14 notificaciones de Rescissiones de Contratos.
- Se elaboraron 450 contratos por renovaciones y nuevos ingresos.
- Reincorporación por Sentencia de 12 trabajadores.

## Política

### Implementar la simplificación de trámites administrativos a todos los niveles

Para poder llevar a cabo todos los procedimientos y trámites que la administración tiene encomendada de forma más fácil y expedita, es necesario conocer en detalle los mismos, lo que permitirá ir disminuyendo los pasos hacia su simplificación. Esto de forma clara y segura permitirá un ahorro de tiempo y esfuerzo tanto a trabajadores como a usuarios de los servicios que se prestan, por ello dando cumplimiento a las disposiciones vigentes se lograron avances en dicha materia.

## Logro

### Simplificación de trámites y procedimientos administrativos

Se obtuvieron avances en la sistematización de los trámites y procedimientos administrativos, con el levantamiento de información para proceder al diseño y elaboración de Manuales de Normas y Procedimientos con sus respectivos formularios, instructivos de llenado y pictogramas; de la misma manera se actualizaron instrumentos de trabajo para ajustarlos a los nuevos requerimientos y disposiciones legales.

### Insumos para alcanzar el logro

De conformidad con los lineamientos dictados por el Ministerio del Poder Popular de Planificación y Finanzas, para dar cumplimiento a la normativa que rige la materia se procedió al diseño y elaboración de estandarización de diferentes procesos administrativos, tal como se indica seguidamente:

- Diseño de la segunda versión del Acta de Inspección General de Establecimientos de Alojamiento Turístico a solicitud de la Sala de Sustanciación para supervisar el cumplimiento de los deberes formales en los Establecimientos de Alojamiento Turístico así como para facilitar el control, numeración, manipulación y uso por los Inspectores de Turismo.



- Propuesta Organizativa para la asignación funcional del registro del compromiso el cual constituye la afectación preventiva de los créditos presupuestarios a la Dirección de Presupuesto adscrita a la Oficina de Planificación y Presupuesto.
- Diseño de la cuarta versión de las comunicaciones externas: Oficios, en la que se estandariza la información que debe aparecer en el pie de página así como a raíz del lanzamiento del portal, también se resaltará la dirección de la página [www.venezuelaturismo.gob.ve](http://www.venezuelaturismo.gob.ve)
- Estandarización de los instrumentos mediante los cuales este Ministerio da respuesta a los Hoteles de Turismo en relación al procedimiento de categorización de los mismos, a saber:
  - Oficio de Otorgamiento de Categoría para Hotel de Turismo (cuando el Hotel de Turismo cumple con el 100% de lo establecido en el Tabulador correspondiente).
  - Oficio respuesta con cuadros resultado del Proceso de Categorización (cuando exista la necesidad de notificar una orden de reparación al establecimiento).
  - Oficio Respuesta de Solicitud de Prórroga para mantenimiento en el proceso de Categorización (en caso de que el Prestador de Servicios Turísticos solicite oportunamente una prórroga para llevar a cabo la orden de reparación).
  - Oficio de Notificación al Prestador de Servicios Turísticos de que no cumple con los requisitos para obtener una categoría (cuando el establecimiento no cumpla con los requisitos establecidos en el tabulador correspondiente a Hotel de Turismo para ninguna de las estrellas).
- Elaboración del Formulario “Registro de Estadías para la Solicitud del Incentivo por Turismo Receptivo” con su respectivo instructivo de llenado, formulario que recopila la información relativa a la estadía de turistas nacionales y extranjeros en los Establecimientos de Alojamiento Turístico, durante un año de operación y así poder solicitar el incentivo por turismo receptivo establecido en el artículo 31 de la Ley de Crédito para el Sector Turismo.
- Actualización de los Oficios con los cuales se da respuesta a los Prestadores de Servicios Turísticos, de los trámites relacionados con el Registro Turístico Nacional (RTN) y la Licencia de Turismo a solicitud de



la Consultoría Jurídica, así como con fundamento en la emisión de la Resolución N° 023 de fecha 18 de abril de 2011 publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.663:

- Otorgamiento de Registro Turístico Nacional (RTN).
  - Actualización de datos en el Registro Turístico Nacional (RTN).
  - Remisión de Copia Certificada del Registro Turístico Nacional (RTN).
  - Remisión de Copia Certificada de la Licencia de Turismo.
  - Certificación de inscripción en el Registro Turístico Nacional (RTN).
  - Otorgamiento de Licencias de Turismo para Establecimientos de Alojamiento Turístico.
  - Otorgamiento de Licencias de Turismo para Agencias de Turismo.
  - Otorgamiento de Licencias de Turismo para otros prestadores.
  - Renovación de Licencias de Turismo.
- Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 170 de la Ley Orgánica de la Administración Pública se diseñaron dos Oficios para la Certificación de Copias para dar respuesta tanto a la solicitud de los ciudadanos de obtener copias certificadas del expediente de los Prestadores de Servicios Turísticos como para las direcciones generales u oficinas que requieran enviar copias certificadas de algún otro expediente llevado por este Ministerio.
  - Diseño del Acta de culminación del Procedimiento Administrativo Sancionatorio y certificación de copias del expediente.
  - Estandarización del Acta de consignación de recaudos para el Registro de Oportunidades de Inversión Turística, documento generado por el sistema publicado en la página WEB del MINTUR que sustenta la entrega de los recaudos solicitados para el registro antes mencionado.
  - Diseño de las Constancias de entrega de los Carnet de Identificación de Licencia de Agente de Turismo, Conductor de Turismo y de Guía de Turismo.
  - Diseño del Acta de suspensión de Inspección para Categorizar Establecimientos de Alojamiento Turístico así como del Registro Fotográfico, utilizados para dejar constancia de que existen áreas en construcción o remodelación, así como de que la estructura o los servicios son diferentes a los de la clasificación y Licencia otorgada al



establecimiento, razón por la cual no se puede continuar con la inspección de categorización correspondiente.

- Estandarización del Formulario para la Inspección General de Transporte Turístico Acuático y Unidades de Transporte Turístico Acuático, utilizados por los Inspectores de Turismo para recopilar las observaciones realizadas en una inspección general a las empresas que prestan servicio de transporte turístico acuático así como las unidades que conforman la misma y Acta de Inspección, instrumento de verificación de los deberes formales que deben cumplir los Prestadores de Servicios Turísticos, establecidos en la normativa legal vigente.
- Actualización del inventario Sectorial de Trámites Administrativos del Ministerio del Poder Popular para el Turismo según los lineamientos recibidos en el Ministerio del Poder Popular para la Planificación y Finanzas.
- Elaboración y Diseño del Manual de Normas y Procedimientos para la Rendición de Bolsa de Gastos.
- Elaboración y Diseño del Manual de Normas y Procedimientos para Caja Chica.
- Relación de Gastos 2011.
- Control diario de asignación de vehículos.
- Informe Social (instrumento a ser utilizado en el Sistema correspondiente a la Oficina de Atención al Ciudadano).
- Solicitud de Servicios a Hoteles VENETUR.
- Encuesta de Calidad de Servicios con instructivo de llenado (de la Oficina de Administración y Servicios).
- Nueva versión del formulario de Evaluación de eficiencia del personal obrero.

### **Instrumentos en proceso:**



- Elaboración y Diseño del Manual de Normas y Procedimientos para la Evaluación del Registro de Oportunidades de Inversión Turística con sus respectivos formularios.
- Estandarización del Formulario para la Inspección de las Zonas de Interés Turístico para recopilar las observaciones realizadas en una inspección a los establecimientos ubicados en las Zonas declaradas como de Interés Turístico.
- Diseño del Formulario para la Solicitud de los Prestadores de Servicios Turísticos del Incentivo por Corresponsabilidad Social y la Manifestación de Voluntad, establecido en el artículo 28 y 29 de La ley de Crédito para el Sector Turismo.

### **Política**

#### **Divulgar el patrimonio cultural, geográfico, turístico y ambiental de Venezuela**

Es fundamental para dar a conocer los atractivos turísticos del país, las acciones de promoción que se ejecuten; de igual forma, la gestión informativa permite hacer del conocimiento general todas aquellas actividades que se realizan en pro del desarrollo del turismo del país y conscientes de tal hecho se ha logrado llevar a cabo una cantidad importante de tareas encaminadas a tal fin.

### **Logro**

#### **Diseño de material Informativo y coberturas**

Se llevó a cabo las coberturas de las actividades ejecutadas por el organismo, diseño de material POP para su distribución en épocas de temporadas, como parte de las estrategias comunicacionales de difusión de la gestión institucional.

### **Insumos para alcanzar el logro**

- Cuñas, micros, programas especiales e imágenes de apoyo entregadas, por escrito a medios de comunicación y al MINCI para su respectiva difusión. Posicionamiento de la Imagen Venezuela en las cuñas y micros, siguiendo la línea matriz que estipula el ente rector y considerando las líneas estratégicas en turismo.
- Diagramación y diseño de encartes, y otras publicaciones que demande la dinámica de acción del Ministerio.



- Atención y análisis de las propuestas publicitarias de proveedores.
- Contactos con agencias publicitarias, canales de televisión y emisoras radiales.
- Elaboración de planes de medios.
- Elaboración de avisos de prensa para publicación en diarios.
- Elaboración de láminas de presentación para exposiciones.
- Diseño e Impresión de carátulas para CD y DVD.
- Diseño gráfico y artístico general para las carteleras informativas.
- Elaboración de tarjetas para personal del organismo.
- Diseño, diagramación y administración del contenido gráfico y temático de la página.
- Diseño, diagramación e ilustración de la página web principal del ministerio, de las páginas relacionadas y web de los entes adscritos al Ministerio del Poder Popular para el Turismo.
- Elaboración diaria de un Resumen de Prensa con el siguiente contenido: información sobre turismo, política, economía, laboral, información nacional e indicadores económicos diarios, el cual se distribuye en físico, al Ministro, Viceministros, Despacho General del Ministro, Inatur, Venetur y Comisión Nacional de Casinos y directores generales.
- Cobertura informativa y elaboración de notas de prensa con todo lo relacionado a las actividades del ministerio y organismos adscritos, vale decir, Inatur, Comisión Nacional de Casinos, Venetur.
- Envío de información de prensa con material fotográfico, a la página Web.
- Envío de información procesada por esta coordinación de Prensa, a los diferentes medios nacionales, regionales, comunitarios e



internacionales; así como también a Prensa Presidencial y diferentes Direcciones del Ministerio de Comunicación e Información (MINCI).

- Contacto directo con la prensa, radio y televisión, a objeto de elaborar Planes de Medios para actividades especiales del Ministerio.
- Manejo de estrategia comunicacional, cuando el caso así lo amerite, para informar veraz y oportunamente.
- Convocatoria y organización de ruedas de prensa.
- Actualización constante de la base de datos virtual e impresa de los periodistas que cubren la fuente a fin de mantener el contacto y las buenas relaciones con los representantes de los medios de difusión.
- Elaboración de todo tipo de publicaciones que se requieran para dar a conocer las políticas, programas y logros de MINTUR.
- Evaluación de los escenarios mediáticos impreso y digital, tras recopilar artículos periodísticos representativos publicados en los medios de difusión, para que nuestras autoridades y funcionarios dispongan de herramientas informativas útiles para poder abordar las acciones y declaraciones que son de interés colectivo.
- Canalización y preparación, conjuntamente con los medios de difusión interesados, de las entrevistas solicitadas por diversos periodistas y productores comunicacionales, al Ministro, Viceministros, Directores Generales y Presidentes de entes adscritos.
- Instalación de una red de carteleras orientadas con mensajes institucionales.
- Apoyo comunicacional durante eventos presidenciales o cualquier actividad del gobierno nacional.

## Logro

### Medios Impresos

En el área de prensa se lleva a cabo a diario la revisión exhaustiva de medios de comunicación impresos y sus versiones digitales, así como páginas web especializadas en materia turística.



## Insumos para alcanzar el logro

### Descripción de los logros alcanzados en la Coordinación de Prensa

Producto	Descripción	Cantidad
Síntesis de Noticias	Resumen de prensa diario, Realización de síntesis de medios impresos y digitales, nacional e internacional, elaborando dos diarios los días de semana (Matutino y Vespertino), y uno los fines de semana.	404
Notas de Prensa	Son resultado de la cobertura de las actividades de Mintur, según pautas generadas, sean éstas de la agenda ministerial, de los viceministerios y de los entes adscritos, son publicadas a través del Portal Web del Ministerio, colocadas en las carteleras y enviadas a los medios de comunicación para su difusión.	447
Reportajes	Redacción de reportajes de "Un Destino, Mil Sabores".	1
Carteleras Institucionales Informativas	Búsqueda de la información más relevante de la semana, Elaboración de textos, diseños para las carteleras y montaje de la información en las carteleras de la torre norte.	16
NotiMintur (Boletín Interno )	Redacción de los contenidos para la propuesta de Boletín Interno que será distribuido con una periodicidad semanal, a través del correo interno de Mintur (Zimbra).	2
Semana Santa	Plan de Medios Semana Santa 2011 Elaboración de propuesta de plan de medios para las autoridades de Mintur.	1
Fitven 2011	Cobertura del evento, publicación en la web, atención a los medios, publicaciones en redes sociales.	202
<b>Total</b>		<b>669</b>

### Cuantificación de presencias en medios de comunicación social

	Medios impresos nacionales y regionales	Páginas Web	Total
No. de presencias	374	893	1.267
	29,52%	70,48%	100%

TEMARIO	CANTIDAD
Declaraciones Ministro	439
Ministerio del Poder Popular para el Turismo – Mintur	488
Venetur	136
Inatur	66
Ventel	86
INH	51
Conoce Venezuela	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.267</b>



## TOTAL DE CENTIMETRAJE DE NOTAS EN PRENSA Y WEB

	Medios impresos nacionales y regionales	Páginas Web	Total en cm/col
Centimetrage (cm/col)	23.299	52.988	<b>76.287</b>

Para calcular el centimetrage en páginas Web se toma un parámetro sugerido por el Departamento de Informática: Una nota publicada en un portal de Internet equivale a un cuarto de página de un periódico estándar, es decir, 60 cm/col.

## TENDENCIA DE NOTAS DE MINTUR EN PRENSA

Tendencia	Cantidad	Porcentaje
Positiva	547	43%
Negativa	84	7%
Neutra	636	50%
<b>TOTAL</b>	1267	<b>100%</b>

### Logro



### En materia de Publicidad y Diseño

Se diseñaron y diagramaron campañas, carteleras, boletines, plantillas de presentación, entre otros.

#### ENERO

Producto	Cantidad
Diseño de la Campaña Promocional Imagen País.	1
Atención personalizada a los proveedores que visitan la Institución y recepción de propuestas publicitarias.	4
Diseño y diagramación semanal de las carteleras informativas institucionales.	4
Diseño, diagramación y elaboración de los Boletines Digitales.	1
Elaboración de plantillas para la presentación de las diferentes exposiciones e informes que se realizan en la Oficina de Comunicación y Relaciones Institucionales.	2
<b>Total</b>	<b>12</b>

#### FEBRERO



Producto	Cantidad
Elaboración de la Campaña Promocional Imagen País en avisos de prensa y audiovisual.	3
Atención personalizada a los proveedores que visitan la Institución y recepción de propuestas publicitarias.	10
Diseño y diagramación semanal de las carteleras informativas institucionales.	4
Diseño, diagramación y elaboración de los Boletines Digitales	2
Elaboración de plantillas para la presentación de las diferentes exposiciones e informes que se realizan en la Oficina de Comunicación y Relaciones Institucionales.	2
Diagramación y elaboración de 04 avisos de prensa publicados en fechas: 06/02. Aviso 01 pág. completa full color. Campaña Promocional Imagen País. Diario Últimas Noticias. 13/02, Aviso 01 pág. completa full color. Campaña Promocional Imagen País. Diario Últimas Noticias. 20/02, Aviso 01 pág. completa full color. Campaña Promocional Imagen País. Diario Últimas Noticias. 27/02, Aviso 01 pág. completa full color. Campaña Promocional Imagen País. Diario Últimas Noticias.	4
<b>Total</b>	<b>25</b>

## MARZO



<b>Producto</b>	<b>Cantidad</b>
Plan de Medios Promocional Carnaval 2011. Solicitud de presupuestos y ejecución de los mismos para la elaboración del material promocional e impreso del Operativo de Semana Santa 2010.	1
Proyecto de Señalización Turística e Imagen interna del Hotel Venetur Margarita.	1
Pre-gira por el Edo. Nueva Esparta para el levantamiento de la información.	1
Elaboración del proyecto de señalización (En proceso).	
Protectores de Pantalla.	
Diagramación, diseño y montaje de los protectores de pantalla mensual.	10
Diagramación y diseño del protector de pantalla para la difusión del Software Libre Canaima.	
Atención personalizada a los proveedores que visitan la Institución y recepción de propuestas publicitarias.	5
Diseño y diagramación semanal de las carteleras informativas institucionales.	4
Diseño, diagramación y elaboración de los Boletines Digitales.	2
Elaboración de plantillas para la presentación de las diferentes exposiciones e informes que se realizan en la Oficina de Comunicación y Relaciones Institucionales.	2
Diseño y realización de chupetas informativas para los diferentes eventos institucionales.	2
Diseño, diagramación y montaje de afiches informativos, alusivos a eventos institucionales (RIF, Cedulación, Mercal).	2
Participación en las diferentes jornadas de limpieza que ejecuta el Ministerio.	1
Diagramación y realización de las tarjetas de presentación del ciudadano Ministro, los Viceministros, los asistentes de los mismos, el Director del Despacho y Directores de la institución.	5
Diseño y diagramación de las siguientes leyes: Ley de Crédito del Sector Turismo y Decreto con Rango Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Turismo.	2
Elaboración del briefing de la Revista Así es Venezuela.	1
Modificaciones de diseño y diagramación a las placas de Identificación de Clasificación y Categorización para los prestadores de servicios turísticos.	1
Difusión de la Línea 0-500 Turismo por la página Web.	1
Plan de Medios Promocional Semana Santa 2011. Solicitud de presupuestos y ejecución de los mismos para la elaboración del material promocional e impreso del Operativo de Semana Santa 2010.	1
Elaboración y diseño de afiches alusivos a Las Madamas.	3
Diseño de chemisses institucionales.	1
Diagramación y elaboración de 04 avisos de prensa: Publicados fechas 05/03, en el diario Últimas Noticias (CARNAVAL). 06/03, en los diarios Últimas Noticias y Panorama (PREPARA TUS MALETAS). 11/03, en el diario Últimas Noticias (02 CARTELES DE NOTIFICACION).	4
Diseño y diagramación de la web de 10 Hoteles Venetur del país.	1
Presentación de bocetos y correcciones de la web de Inatur.	
Banners para la web del periódico Últimas Noticias.	2
<b>Total</b>	<b>52</b>



## **ABRIL**



Producto	Cantidad
Plan de Medios Promocional Semana Santa 2011. Solicitud de presupuestos y ejecución de los mismos para la elaboración del material promocional e impreso del Operativo de Semana Santa 2011.	1
Proyecto de Señalización Turística del Hotel Venetur Margarita. Elaboración del proyecto de señalización.	1
Atención personalizada a los proveedores que visitan la Institución y recepción de propuestas publicitarias.	5
Diseño y diagramación semanal de las carteleras informativas institucionales.	4
Diseño, diagramación y elaboración de los Boletines Digitales.	2
Elaboración de plantillas para la presentación de las diferentes exposiciones e informes que se realizan en la Oficina de Comunicación y Relaciones Institucionales.	2
Diseño y realización de chupetas informativas para los diferentes eventos institucionales.	2
Diagramación y realización de las tarjetas de presentación del ciudadano Ministro, los Viceministros, los asistentes de los mismos, el Director del Despacho y Directores de la institución.	5
Diseño, diagramación y elaboración del material para las Jornadas de Promoción Turística: Ley de Crédito del Sector Turismo.	1000
Desplegable de Inversión y Promoción Turística.	2000
Chemisses.	50
Pendones.	2
Solicitud de presupuestos para la elaboración de obsequios institucionales.	1
Diseño y diagramación de los Libros de Reclamos y Sugerencias.	3
Diagramación y elaboración de 05 avisos de prensa Publicado los días 17/04, 18/04 y 20/04, en el diario Últimas Noticias (Campaña de Sensibilización Turística). Publicado los días 17/04 y 19/04 del presente año en el diario Últimas Noticias (SEMANA SANTA 2011).	5
Banner para la web del periódico Últimas Noticias.	1
<b>Total</b>	<b>3.084</b>



## **MAYO**



Producto	Cantidad
Proyecto de Señalización Turística del Hotel Venetur Margarita. Elaboración del proyecto de señalización interna.	1
Atención personalizada a los proveedores que visitan la Institución y recepción de propuestas publicitarias.	5
Diseño y diagramación semanal de las carteleras informativas institucionales.	4
Diseño, diagramación y elaboración de los Boletines Digitales.	2
Elaboración de plantillas para la presentación de las diferentes exposiciones e informes que se realizan en la Oficina de Comunicación y Relaciones Institucionales.	2
Actualización del Proyecto de Señalización Turística Vial en el Edo. Nueva Esparta.	1
Elaboración de Wallpapers: Día de las Madres y Che Guevara.	2
Propuesta de las Tarjetas de Invitación y Felicitaciones del Día de las Madres.	2
Propuestas de logos de FitVen 2011.	3
Elaboración y diagramación de las propuestas de la Revista Turística Venezuela Conocerla es tu destino.	2
Elaboración y entrega del folleto de Patrimonio Turístico.	1
Elaboración del material informativo de Zonas de Interés Turístico, desplegables.	4
Tríptico.	1
Carpetas.	1
Pendones.	4
Credenciales.	4
Elaboración del material de RTN: Trípticos.	1
Carpetas.	1
Certificados.	1
Realización de los flayers Hotel Venetur Orinoco.	1
Elaboración y diagramación del desplegable de Invertir en el Desarrollo Turístico.	1
Diagramación y elaboración de 05 avisos de prensa publicados en fechas: 08/05, Aviso ½ pág. full color. Congreso “Estrategias para la prestación de servicios turísticos venezolanos” Diario Panorama. 20/05, Aviso 4col x 31cms. Cartel de Notificación. Diario Últimas Noticias. 20/05, Aviso ½ pág. full color. Congreso “Jornadas de divulgación y orientación para prestadores de servicios turísticos”. Diario Últimas Noticias. 22/05, Aviso ½ pág. full color. 6º Feria de Turismo, Arte y Cultura de América latina y Europa EUROAL. Diario Últimas Noticias. 22/05, Aviso ¼ pág full color. Congreso “Estrategias para la prestación de servicios turísticos venezolanos”. Diario Guayana.	5
<b>Total</b>	<b>49</b>

## JUNIO



Producto	Cantidad
Atención personalizada a los proveedores que visitan la Institución y recepción de propuestas publicitarias.	5
Diseño y diagramación semanal de las carteleras informativas institucionales.	4
Supervisión en la instalación de las señaléticas del Proyecto de Señalización Turística Vial en el Edo. Nueva Esparta.	1
Elaboración de Wallpapers: 24 de Junio y 05 de Julio.	2
Elaboración de la Campaña de Sensibilización Margarita.	1
Elaboración de chupetas para los diferentes eventos institucionales.	2
Elaboración y diagramación del folleto Indicadores "La Actividad Turística en Venezuela".	1
Elaboración de afiches y/o carteles para el Refugio La Rinconada.	2
Evento Diablos de Yare Pendones.	2
Folletos.	1
Recorrido por las instalaciones del Refugio La Rinconada Investigación.	1
Fotos.	1
Señaletica.	1
Stencil.	1
Elaboración de Trípticos informativos: Siembra patria, protege y disfruta tus parques (INPARQUES).	2
Realización de artes para INPARQUES: Afiche.	2
Volantes.	2
Diagramación y diseño de volantes varios: Turismo Social. Venetur Orinoco.	2
Diagramación y elaboración de 05 avisos de prensa, publicados en fechas: 07/06, Aviso ¼ pág. full color. Congreso "Estrategias para la prestación de servicios turísticos venezolanos" Diario Frontera. 21/06, Aviso 5col x 29cms. Cartel de Notificación. Diario Últimas Noticias. 22/06, Aviso 3col x 26cms. Cartel de Notificación. Diario Últimas Noticias. 23/06, Aviso 3col x 26cms. Cartel de Notificación. Diario Últimas Noticias. 26/06, Aviso ¼ pág. full color. Congreso "Encuentro de ideas sobre el protagonismo de las Pequeñas y Medianas Empresas de la Gestión Turística Incluyente y de Calidad". Diario Últimas Noticias.	5
<b>Total</b>	<b>38</b>



## **JULIO**



Producto	Cantidad
Atención personalizada a los proveedores que visitan la Institución y recepción de propuestas publicitarias.	10
Diseño y diagramación semanal de las carteleras informativas institucionales.	4
Elaboración de Wallpapers: 24 de Julio: Natalicio del Libertador.	1
Ahorrar Energía es tarea de todos.	1
Elaboración de Certificados para la Coral.	1
Afiches alusivos a eventos institucionales: Bicentenario.	1
Mi Casa Bien Equipada.	1
Jornada de Cedulaación.	1
Nuestros Ríos son Navegables.	1
Elaboración de chupetas para los diferentes eventos institucionales.	3
Elaboración de láminas para el ciudadano Ministro para las entrevistas en televisión.	2
Propuesta de la Guía de Inversión Turística: Nacional y Extranjera.	1
Elaboración de artes: Revista Nuestros Ríos son Navegables.	4
Elaboración de cuadros para la Campaña Turística Venezuela.	2
Elaboración de artes para la Arepera Venezuela Waraira Repano Backing.	1
Rotulación Nevera.	1
Aviso de caja.	1
Propuesta de material institucional.	5
Diagramación y elaboración de cuatro (04) avisos de prensa: * 01/07/2011: Aviso ½ pág. Full color. Caripe en el Warairepano” Diario Últimas Noticias. * 04/07/2011: Aviso ½ pág. Full color. Prensa de Anzoátegui. * 11/07/2011: Aviso ½ pág. Full color. “Seminario de Seguridad Turística”. Diario Los Andes. * 19/07/2011: Aviso ¼ pág. Full color. “Jornada de Promoción, Asesorías y Captación de Proyectos de Inversión Turística”. Diario Últimas Noticias.3 70%.	4
<b>Total</b>	<b>45</b>



## **AGOSTO**



<b>Producto</b>	<b>Cantidad</b>
Atención personalizada a los proveedores que visitan la Institución y recepción de propuestas publicitarias.	7
Diseño y diagramación semanal de las carteleras informativas institucionales.	4
Elaboración de Wallpapers: Ahorrar Energía es tarea de todos.	6
Afiches alusivos a eventos institucionales: Jornada de Renovación de Licencias de Conducir.	1
Mercal.	1
Anuncio FitVen 2011.	1
Feria Escolar.	1
OMT.	1
Elaboración de artes: Propuesta gráfica para la Feria Internacional de Turismo FitVen 2011.	8
Elaboración de obituario.	1
Diagramación de un cartel de notificación Café Tepuy.	1
Waraira Repano: Boletos.	1
Pendones.	1
Volantes.	1
Tripticos.	1
Pre elaboración del Plan de Medios para la FitVen 2011.	1
Diseño y elaboración del manual de uso de las Placas de Identificación para los prestadores de servicios turísticos.	1
Elaboración de vocativos para el departamento de seguridad integral.	1
Elaboración de flayers Venetur Orinoco.	1
publicados en fecha 02/08, Aviso ¼ pág. Full color. "Jornada de Promoción; Asesoría y Captación de Proyectos de Inversión Turística en el estado Bolívar" Diario Últimas Noticias. 10/08, Aviso ¼ pág. Full color. "Jornada de Promoción; Asesoría y Captación de Proyectos de Inversión Turística en el estado Portuguesa" Diario Últimas Noticias.	
17/08, Aviso ¼ pág. Full color "Jornada de Promoción; Asesoría y Captación de Proyectos de Inversión Turística en el estado Mérida" Diario Últimas Noticias. 13/08 y * 14/08, Aviso 2col x 14cms. Full color. Cartel de Notificación "Labores de mantenimiento en el Sistema Teleférico Waraira Repano".	6
24/08, Aviso ¼ pág. Full color. "Jornada de Promoción, Asesorías y Captación de Proyectos de Inversión Turística en el estado Zulia". Diario Últimas Noticias. 31/08, Aviso ¼ página. Full color: "Jornada de Promoción; Asesoría y Captación de Proyectos de Inversión Turística en el estado Guárico" Diario Últimas Noticias.	
<b>Total</b>	<b>46</b>



## **SEPTIEMBRE**



Producto	Cantidad
Atención personalizada a los proveedores que visitan la Institución y recepción de propuestas publicitarias.	7
Diseño y diagramación semanal de las carteleras informativas institucionales.	4
Elaboración del backing Día Mundial del Turismo.	1
Afiches alusivos a eventos institucionales: Jornada Banco del Tesoro.	1
Diseño y diagramación del tríptico Patrimonio Turístico.	1
Elaboración de obituario.	1
Correcciones de un aviso de Licitación del Teleférico.	1
Waraira Repano: Guía Espacios Publicitarios.	1
Tríptico Mapa.	1
Folleto Waraira Repano.	1
Diagramación de los artículos de la Revista Venezuela.	1
Guía de Inversión Turística Nacional.	1
Extranjero.	1
Elaboración del Plan de Medios FitVen 2011.	1
Diagramación y elaboración de cuatro (04) avisos de prensa: 11/09 y 18/09/2011: Aviso ¼ pág. Full color. "Catálogo de Inversiones Turísticas de Venezuela" Diario Últimas Noticias. 16/09/2011: Aviso ¼ pág. Full color. "I Feria Turística Artesanal y Cultural de Delta Amacuro en el Warairepano" Diario Últimas Noticias. 28/09/2011: Aviso ¼ pág. Full color "Jornada de Promoción; Asesoría y Captación de Proyectos de Inversión Turística en el estado Falcón" Diario Últimas Noticias.	4
<b>Total</b>	<b>23</b>



## OCTUBRE



Producto	Cantidad
Atención personalizada a los proveedores que visitan la Institución y recepción de propuestas publicitarias.	7
Diseño y diagramación semanal de las carteleras informativas institucionales.	4
Elaboración de gigantografías de Caravana Turística.	5
Afiches alusivos a eventos institucionales: Operativo Cédula del Buen Vivir.	1
Elaboración de obituario.	1
Elaboración y diagramación del Programa General de la Fitven.	1
Elaboración de Gigantografías Complejo Ferial FitVen 2011.	36
Elaboración del galardón para el mejor stand en la FitVen 2011.	1
Diagramación y diseño de los tótems del estacionamiento del Complejo Ferial.	6
Elaboración de los Certificados del Comité de Protocolo para la FitVen 2011.	190
Guía de Inversión Turística Nacional.	1
Extranjero.	1
Elaboración del Plan de Medios FitVen 2011.	1
Realización de las gigantografías de los pasillos internos del pabellón de productos y servicios.	8
Habladores y Vocativos para la rueda de prensa.	20
Elaboración de señaléticas informativas para el complejo ferial.	12
Elaboración de la Tarjeta de Invitación para el cóctel y la cena.	150
Elaboración del arte del área de los torniquetes.	1
Diagramación y elaboración del desplegable informativo de la Feria.	1
Elaboración de los artes del material POP para la FitVen 2011.	1
Diagramación y elaboración de seis (06) avisos de prensa, publicados en fechas: 05/10, Aviso ¼ pág. Full color. "Jornada de Promoción, Asesorías y Captación de Proyectos de Inversión Turística" Diario Últimas Noticias. 09/10 y 16/10, Aviso ½ pág. Full color. "Feria Internacional de Turismo de Venezuela FitVen 2011" Diario Últimas Noticias, Sol de Margarita y El Tiempo. 21/10, Aviso ½ pág. Full color "Feria Internacional de Turismo de Venezuela FitVen 2011" Diario Últimas Noticias, Sol de Margarita y El Tiempo. 21/10, Aviso 01 pág. Completa. Full color. 24/10, Aviso ½ pág. Full color "Feria Internacional de Turismo de Venezuela FitVen 2011" Diario Últimas Noticias, Sol de Margarita y El Tiempo.	6
<b>Total</b>	<b>454</b>



## **NOVIEMBRE Y DICIEMBRE**



Producto	Cantidad
Atención personalizada a los proveedores que visitan la Institución y recepción de propuestas publicitarias.	4
Diseño y diagramación semanal de las carteleras informativas institucionales.	4
Elaboración de afiches de navidad para la cuña navideña del Ministerio.	14
Afiches alusivos a eventos institucionales: Donación de un juguete.	1
Elaboración de obituario.	1
Desplegable y Manual de estilo del Eje Turístico Los Llanos.	1
Elaboración de los Certificados del Comité de Protocolo para la FitVen 2011.	190
Diseño y diagramación del Catálogo de Proyectos de Inversión Turística .	1
Elaboración del story borrado para la cuña de navidad.	1
<b>Total</b>	<b>217</b>

## Logro Coordinación de Medios Audiovisuales

### Insumos para alcanzar el logro

- Cobertura de pautas a nivel nacional, en materia turística del gobierno nacional.



- Edición y realización de las notas informativas, micros, reportajes u otros trabajos televisivos que sea de uso del Ministerio del Poder Popular para Turismo y proyectados por los canales de televisión.
- Creación de un archivo de cada actividad y de material de apoyo que permita obtener futuros trabajos.
- Monitoreo de medios de televisión nacional.
- Producción de micros y cuñas audiovisuales (radio y televisión).
- Cobertura periodística audiovisual.
- Edición de notas de prensa y videos institucionales.
- Registro audiovisual de inspecciones.
- Coberturas especiales y relacionadas con la Gestión del Ministerio del Poder Popular para el Turismo y el seguimiento informativo de su titular, Ministro Alejandro Fleming.
- Copia de micros promocionales para instituciones públicas y privadas.
- Copia de imágenes en bruto para instituciones públicas y privadas.
- Monitoreo de noticias.
- Archivo audiovisual

### Logro

#### Notas de prensa audiovisuales a medios televisivos

#### Insumos para alcanzar el logro

Productos	Cantidades
Envío de notas de prensa audiovisuales, en mini DV a los siguientes medios: VTV, TVES, ANTV, TELEVEN, VENEVISIÓN, CANAL 1, VIVE.	38
Envío de notas audiovisuales en mini DV para MINCI.	1



### Logro

**Spots, cuñas promocionales y material informativo enviados a medios televisivos**

#### Insumos para alcanzar el logro

	Productos	Cantidades
	Envío de material audiovisual, en mini DV a los siguientes medios: VTV, TVES, ANTV, TELEVEN, VENEVISIÓN, CANAL 1, VIVE, TELESUR.	17 spots a cada medio (8 tv).
	Reel de imágenes a diversos canales y programas	18 miniDV
<b>Logro Material audiovisual</b>	Envío a Inatur para su pauta en medios tv	15 spots

**enviado a MINCI para la evaluación e información de obras, proyectos, actividades**

#### Insumos para alcanzar el logro

	Productos	Cantidades
	Envío de DVD a MINCI para evaluación y consideración de spots.	17 spots
	Envío de spots a Prensa Presidencial	04 spots
	Entrega de miniDV con imágenes de apoyo de obras turísticas recuperadas y reel de imágenes de lugares emblemáticos de algunos estados.	01 miniDV
	Envío de cuñas de radio	09 cuñas

### Logro

**Material fotográfico tomado, procesado y entregado**

#### Insumos para alcanzar el logro

	Producto	Cantidad
	Entrega de material fotográfico paisajístico a público interno y externo.	35 selecciones
	Entrega de material fotográfico de coberturas periodísticas.	346 pautas fotográficas



Producto	Cantidad
Copia de videos promocionales de Venezuela.	550 videos
Copia de videos para público interno.	25
Copia de documental.	20
Copia de video para los hoteles Venetur.	5 videos a 12 hoteles

## Logro

### Producciones audiovisuales informativas y promocionales realizadas

#### Insumos para alcanzar el logro

Producto	Cantidad
Realización de videos informativos	42
Realización de videos promocionales	31
Realización de cuñas promocionales para radio	16
Producciones para videos promocionales	17
Material de audio	4
Producción de documentales	2
Notimintur	1
Producción de Hoteles	9
Fitven video	9
Animaciones	09 animaciones
Grabación de tomas de apoyo	20 cintas miniDV

## Logro

### Cobertura y registro audiovisual

#### Insumo para alcanzar el logro

Producto	Cantidad
Pautas cubiertas.	312 pautas en video



## Logro

### Organización logística de eventos

#### Insumo para alcanzar el logro

Producto	Cantidad
Apoyo organizacional y logístico de montaje	32 eventos

## Logro

### Programas de televisión

#### Insumos para alcanzar el logro

Producto	Cantidad
Casting	03 partes
Rutas	04 rutas
Guiones	02 guiones
Paquete gráfico	01 paquete gráfico
Realización de la pregira en los municipios Antolín del Campo, Maneiro, Mariño y Arismendi	02 pre giras
Entrevistas previas	16 entrevistas
Solicitudes administrativas	06 cintas miniDV

Adicionalmente se consideran las uñas, micros, programas especiales e imágenes de apoyo que han sido entregadas, por escrito, a medios de comunicación y al MINCI para su respectiva evaluación antes de su difusión, así como el posicionamiento de la Imagen Venezuela en las cuñas y micros que son enviados, siguiendo la línea matriz que estipula el ente rector de las comunicaciones del país (MINCI) y considerando las líneas estratégicas en turismo que desarrolla MINTUR.

De igual forma, se refleja la entrega de material audiovisual referente a las diversas actividades que realiza el ministerio para su proyección como



imágenes de apoyo en los programas de entrevistas a los que asisten los voceros.

### **Logro**

### **Equipo de Monitoreo y Seguimiento de Medios y Redes Sociales**

#### **Insumos para alcanzar el logro**

- Evaluación y seguimiento de medios de comunicación social a nivel nacional Identificación del posicionamiento de noticias, matrices relacionadas con el área turística y los entes adscritos al Ministerio.
- Sistematización y clasificación de las matrices de acuerdo a su nivel de impacto (Positivas y Negativas) y alerta política.
- Realización de informes de interés político a solicitud del Directora del departamento de institucionales.
- Redacción y difusión de información en materia turística vía Redes Sociales.
- Respuesta e interacción con usuarios/as a través de las redes sociales
- Diseño de campañas turísticas de promoción, e interacción para redes Sociales.

## **MARZO**



MEDIOS	Principales Matrices		
	POSITIVA	NEGATIVA	ALERTA POLÍTICA
MINTUR CANTV www.venezuela-embassy.de El sol Noticias 365 Economía. El Universal	Venezuela potencia sus destinos en la Feria Internacional de Turismo de Berlín		
Web Noticias 24 / Radio Nacional de Venezuela /AVN	Venetur ofrece tres días y dos noches en Margarita por Bs. 1350		
Correo del Orinoco, Rnv	Programa Turismo Social reivindica al pueblo venezolano		
Vtv, Vive	Venezuela impulsa estrategia de promoción turística en Alemania, China y Bolivia		
Revista Producto		“La maja sin Magia” Crítica estética a la Turismo contradice las conceptualización de la iniciativas de turismo campaña “El Arte de viajar”	1.- Relación arte elitesco Popular promoción del buen vivir.
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>



## Elementos de atención política en el discurso

Matriz	Discurso	Postura política
Venezuela potencia sus destinos en la Feria Internacional de Turismo de Berlín Feria de Berlín	1.- "Queremos que los alemanes sean los nuevos Alejandro Humboldt en Venezuela, quien no sólo conoció y estudió la geografía venezolana sino, que fue el primer turista alemán que visitó a Venezuela". 2.- "Nuestra estrategia se basa en involucrar a la comunidad con elementos artesanales como producto potencial que genere un estímulo recordatorio en el visitante",	1.-Discurso Enaltece "el especializado" 2.-Valoración de los saberes populares, del conocimiento del pueblo, "el pueblo sabio como promotor turístico". Es
"La maja sin Magia" Revista Producto	"Revive el arte de viajar"	La campaña encierra los siguientes mensajes: 1.- El placer de viajar sólo puede ser disfrutado por quienes descifran y disfrutan de las Bellas Artes. Bellas artes, Grandes obras y turismo, lleva a la relación: Clase media, clase pudiente y disfrute.



## Matrices Vía Twitter y Facebook

CLASIFICACIÓN DE MATRICES		
POSITIVA	NEGATIVA	Nivel de incidencia
Participación de Venezuela en ferias Internacionales (Alemania, Ecuador, Bolivia)		Alta. Réplica por medios nacionales e influenciadores. Posicionamiento del trabajo de promoción a nivel internacional
	Solicitud de destitución del Ministro Fleming. Vía @Forocandanga	<b>Media Baja.</b> Matriz replicada por usuarios/as con 1500 seguidores/as. 1 semana de permanencia en el escenario mediático.
	"Pronunciamiento caso donaciones INH "Antonio José Medina @ajmedinam. Periodista deportivo	<b>Media Baja</b> Matriz replicada por usuarios/as con 1500 seguidores/as. Los artículos Web e impresos no piden pronunciamiento del Ministro, narran el hecho de corrupción del INH en el 2009
	"Solicitud de destitución de Yenni Fernández gerente de Venetur Margarita: incoherencia de 300 visitas en Youtube. ideológica: "El socialismo no sirve""	<b>Media Alta.</b> Mensaje replicado por @Forocandanga y con más de 300 visitas en Youtube. Matriz con una semana de permanencia en el espacio de redes sociales.
	Venta de acciones del hotel Venetu	<b>Baja.</b> Matriz con día de permanencia y con pocas réplicas en la web



## ABRIL - Semana Santa 2011

Canal	Fecha	Programa	Hora	Voceros	Observación
Unión Radio	15/04/12	Artillería	15:00:00	Ministro Fleming	Datos Operativo Semana Santa Segura 2011
VTV	15-04	Contra Golpe	10:00 Pm	Ministro Fleming	Datos Operativo Semana Santa Segura
VTV	16/04/12	Noticiero	11:00:00	Ministro Fleming	Reposición Contra Golpe
Unión Radio	17/04/12	---	16:00:00	Ministro Fleming	Asignaciones económica damnificados Vargas
VTV	18/04/12	Noticiero Meridiano	12:20 m	Ministro Fleming	Entrega asignaciones económicas personas refugiadas
VTV	19/04/12	Dando y Dando	21:00:00	Ministro Fleming	Balance operativo Semana Santa
RNV	20/04/12	Artillería informativa	07:00:00	Ministro Fleming Ernesto Ruíz	Programa Especial. Promoción turística
VTV	20/04/12	Noticiero	12 : 00 m	Toribio Azuaje.	Promoción a través de Fondo de Turismo Portuguesa
VTV	20/04/12	Avance	12. 17 m	Ingrid Quintana	Fondo Turismo Distrito Capital
VTV	20/04/12	Noticias Regionales	14:15:00	Ministro Fleming	Reimpulso Turismo en Táchira. Rescate de tradiciones
VTV	20/04/12	Noticias Regionales	14:30:00	Fondo Turismo Sucre	Promoción Turística Estado Sucre
VTV	21/04/12	Noticiero	10: 00 m	Vice Ministro Ernesto Ruíz	Balance operativo Semana Santa. Desde el estado Sucre
Televen	21/04/12	Noticiero	23:00:00	Vice Ministro Ernesto Ruíz y Freddy Quiaro	Balance operativo Semana Santa. Estado Sucre y Carabobo
Venevisión	21/04/12	Noticiero	23:55:00	Turistas	Teleférico
Venevisión	21/04/12	Noticiero	12:25:00	Marimar Gómez	Fondo de Turismo Sucre
Vive	22/04/12	Contacto Telefónico	18:30:00	Ministro Fleming	Mirador Caripe estado Monagas
VTV	22/04/12	De Frente	18:30:00	José Gregorio Martínez	Waraira Repano. Falla eléctrica
VTV	23/04/12	De Frente	6.00 Pm	Marimar Gómez	Fondo de Turismo Sucre
<b>Total</b>				<b>18 Apariciones mediáticas</b>	



## Principales Matrices Abril 2011

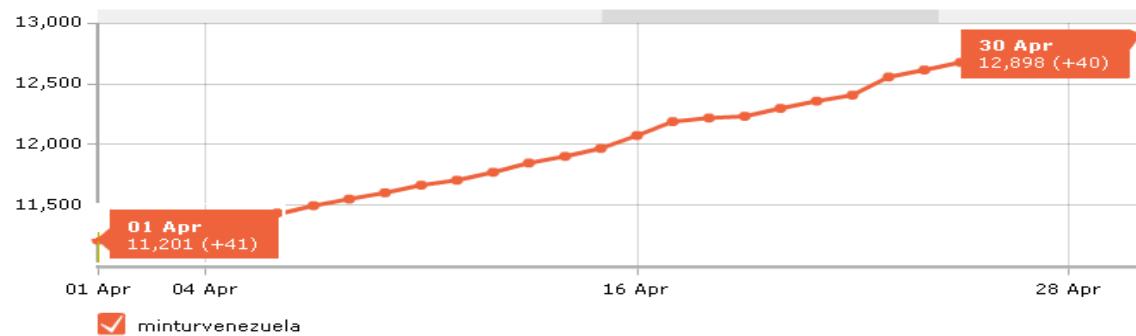
MEDIOS	PRINCIPALES MATRICES ABRIL 2011			MATRICES POSICIONADAS
	P	NEG	NEU	
UNIÓN RADIO	1			1.- Cédula del Buen Vivir Inseguridad coresponsabilidad de las gobernaciones 250 puntos de información turística nivel nacional
VTV	5			2.- Avances del Teleférico de Mérida/Control epidemiológico H1N1/Promoción turística del Estado Mérida 3. Plan Semana Santa segura 2011 Ministro Fleming: hay una ocupación del 80% en nuestros Hoteles 4.- Asignaciones económica damnificados Vargas 5.- Dando y dando: 89% de los temporadistas considera positiva la acción del Gobierno en materia de seguridad Despliegue de Protección Civil Táchira resguardó la Vida de turista Chorro El Indio. 6.-Reimpulso Turismo en Táchira, Monagas y Portuguesa. Rescate de tradiciones
VIVE	1			7.- Apure. Nazareno Achaguas: Operativo Semana Santa 2011-04-21
VENEVISIÓN	1			8.- Cifras de Turismo Popular. Ocupación en Venetur Margarita
TELEVÉN	2			9.- Balance operativo Semana Santa. (Vice Ministros Ernesto Ruiz y Freddy Quiaro)
GLOBOVISIÓN		2		10.- Inseguridad/refugiados/vías Salvador Núñez, Presidente. de la Corporación de Turismo de Margarita Falla Eléctrica Waraira Repano
MEDIOS REGIONALES				
SOL DE MARGARITA		1		11. Cámara de Turismo refuta los números del Fondo y el Mintur
Enoriente.com		1		12.- Fallas Eléctricas en Nva. Esparta
<b>TOTALES</b>	<b>10</b>	<b>4</b>		<b>12 Matrices informativas</b>



## Títulos más visitados (Vía Twitter)

1	<a href="http://ow.ly/4rkwl">http://ow.ly/4rkwl</a> <a href="http://www.vtv.gob.ve/noticias-ciencia-y-salud/...">http://www.vtv.gob.ve/noticias-ciencia-y-salud/...</a>	43 clicks
2	<a href="http://ow.ly/4zirm">http://ow.ly/4zirm</a> <a href="http://www.mintur.gob.ve/noticias_detalle.php?i...">http://www.mintur.gob.ve/noticias_detalle.php?i...</a>	27 clicks
3	<a href="http://ow.ly/4tuSc">http://ow.ly/4tuSc</a> <a href="http://www.youtube.com/user/minturvenezuela">http://www.youtube.com/user/minturvenezuela</a>	15 clicks
4	<a href="http://ow.ly/4CFX0">http://ow.ly/4CFX0</a> <a href="http://www.mintur.gob.ve/noticias_detalle.php?i...">http://www.mintur.gob.ve/noticias_detalle.php?i...</a>	13 clicks
5	<a href="http://ow.ly/2brXzv">http://ow.ly/2brXzv</a> <a href="http://www.mintur.gob.ve/noticias_detalle.php?i...">http://www.mintur.gob.ve/noticias_detalle.php?i...</a>	10 clicks
6	<a href="http://ow.ly/4w2Cv">http://ow.ly/4w2Cv</a> <a href="http://www.mintur.gob.ve/noticias_detalle.php?i...">http://www.mintur.gob.ve/noticias_detalle.php?i...</a>	9 clicks
7	<a href="http://ow.ly/4FCQU">http://ow.ly/4FCQU</a> <a href="http://www.abn.info.ve/node/54141">http://www.abn.info.ve/node/54141</a>	8 clicks
8	<a href="http://ow.ly/2brXzE">http://ow.ly/2brXzE</a> <a href="http://www.mintur.gob.ve/noticias_detalle.php?i...">http://www.mintur.gob.ve/noticias_detalle.php?i...</a>	7 clicks
9	<a href="http://ow.ly/4C3bl">http://ow.ly/4C3bl</a> <a href="http://www.youtube.com/watch?v=Tj6x7OxAuF8&amp;feat...">http://www.youtube.com/watch?v=Tj6x7OxAuF8&amp;feat...</a>	7 clicks

## Crecimiento de Seguidores en Twitter durante el Mes de Abril





MAYO

	POSITIVA	NEGATIVA	ALERTA POLÍTICA
SISTEMA DE MEDIOS PÚBLICOS	<p>Mintur busca impulsar eje llanero como producto turístico</p> <p>Mintur implementará diversas estrategias promocionales en Avavit 2011</p> <p>Falcón: Gobierno garantiza la operatividad de la cadena de hoteles Venetur</p> <p>Sistema Teleférico Waraira Repano-Macuto potenciará desarrollo turístico de Vargas</p> <p>Mintur brindará asesoría a emprendedores turísticos en Barinas</p> <p>Acondicionan instalaciones de Hotel Venetur Morrocoy de cara a las venideras vacaciones</p> <p>Venezuela recibe Sol de Oro en feria del Turismo de América Latina y Europa</p>		
GLOBOVISIÓN	-----	<p>UNT protesta por abandono de hoteles en Vargas</p>	<p>Crítica a la gestión de Mintur. Por mal estado de los Hoteles s Meliá Caribe y Sheraton</p>
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

**Matrices a nivel Mediático y Redes Sociales**

La participación del Mintur en eventos internacionales se presenta como una de las matrices de mayor presencia en medios del Sistema Público Nacional, esto en gran medida se debe a la intervención como voz principal del Ministro Alejandro Fleming.

Entre los eventos que generaron gran presencia mediática fueron:

- Conferencia internacional de Turismo.
- Éxito en la feria de cuba con las propuestas de paquetes multidestinos.
- Venezuela recibe Sol de Oro en feria del Turismo de América Latina y Europa.

Dentro de las noticias de orden nacional, se encuentran aquellas que han tenido gran difusión y aceptación mediática:

- Programa de capacitación y formación en Barinas, Bolívar y Zulia.



- “Turismo sin barreras” y el plan recreacional nacional del buen vivir.

## AGOSTO

Canal	Fecha	Programa	Hora	Voceros	Observación
VTV	20/08/11	Noticiero Estelar	08:45p.m.	Presidente de Conviasa	Nota: Vuelos Facilitaran desarrollo turístico entre Dominicana-Ecuador y Venezuela
		Noticiero Colombeia	06:00a.m.	Gerente Hotel Maremare de Puerto La Cruz	Especial Hotel Maremare
		Noticiero Estelar	08:00p.m.	Guardia Nacional	Atención Especial turistas en el estado Táchira para abastecer combustible
	21/08/11	Noticiero Meridiano	11:04p.m.		Octava Nevada en Mérida
	25/08/11	Toda Venezuela	08:00a.m.	---	Micro del Sistema Teleférico Waraira Repano en el programa Toda Venezuela
	26/08/11	Contrastes	10:00a.m.	---	Micro Turístico de los Roques
	28/08/11	Librería Mediática	11:00a.m.	---	Micro Turístico Mérida
		Noticiero Meridiano	12:00m.	Alcalde Municipio Agua Blanca estado Portuguesa	Nota Turística de Portuguesa
	29/08/11	Noticiero Regiones	11:30a.m.	---	Nota Turística Mérida
<b>TOTAL</b>		<b>09 NOTAS</b>			



## SEPTIEMBRE

Canal	Fecha	Programa	Hora	Voceros	Observación
VTV	02/09/11	Noticiero Meridiano	12:00m.	---	Micro turístico Waraira Repano
	02/09/11	Constrastes	09:30a.m.	---	Micro turístico informativo de Río Chico estado Miranda y del estado Zulia
			10:00a.m.	Coordinadora de la Academia de Turismo del estado Sucre	Micro turístico informativo del estado Sucre
	05/09/11		9:30a.m.	---	Micro turístico informativo del estado Sucre y del estado Zulia
	09/09/11		09:00a.m.	Guías Turísticos	La Grita como destino turístico
		Noticiero Regional	11:00a.m.	Alcalde de Guacara. Gerente General del Hotel Venetur Valencia	La Tercera edad disfruto de las instalaciones del Hotel Venetur Valencia.
	16/09/11	Toda Venezuela	08:20a.m.	Representante de la Escudería Williams	Entrevista representante de la escudería Williams y representante de Pastor Maldonado
<b>TOTAL</b>	<b>07 NOTAS</b>				



## OCTUBRE

Canal	Fecha	Programa	Hora	Voceros	Observación
VTV	05/10/11	Dando y Dando	06:30p.m.	Presidente de la República Bolivariana de Venezuela	Creación del Territorio Insular (Los Roques)
		Contra Golpe	09:30p.m.	Ministro de Turismo Alejandro Fleming	Lanzamiento FitVen 2011
	17/10/11	Pase en vivo	---	Ministro de Turismo Alejandro Fleming	Ministro muestra la nueva cabina del Sistema Teleférico de Mérida
	18/10/11		12:00m.		Certificados entregados por el IVSS
<b>TOTAL</b>				<b>04 NOTAS</b>	

### Consideraciones Iniciales

En el presente informe se esboza un análisis de monitoreo y frecuencia en los distintos medios de televisión nacional, en relación a la Feria Internacional de Turismo de Venezuela, FITVEN 2011 del 22 al 25 de octubre de 2011 en las instalaciones del Hotel Venetur Margarita en el Estado Nueva Esparta.

Para tal fin se monitorearon las noticias y programas transmitidos en los principales canales de televisión nacional: VTV, Vive Tv, Venevisión y Televen. Para garantizar la practicidad de este documento, se anexa la información en cuadros dinámicos.

Durante la jornada de Feria Internacional de Turismo de Venezuela FITVEN 2011 fueron 24 horas continuas para captar la frecuencia exacta de las transmisiones, llevar un control, clasificación y archivo de noticias; repeticiones de las mismas, reportajes, entrevistas, programas especiales y más, en referencia al Ministerio del Poder Popular para el Turismo y sus representantes.

Cabe destacar que la frecuencia (Nº de repeticiones) emitida por los canales nacionales en sus distintos programas, en horario para noctámbulos (madrugadas) no fue tomada en cuenta para el reporte final, dado que



generalmente son redifusiones.

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN MONITOREADOS

MEDIO	TIEMPO
VTV	24 Horas
VENEVISIÓN	En horarios específicos
VALE TV	Programas específicos (pantalla en VTV)
TELEVÉN	En horarios específico

## NOVIEMBRE

Canal	Fecha	Programa	Hora	Voceros	Observación
VTV	11/11/11	Pase en vivo	7:15p.m.	Alejandro Fleming Ministro de Turismo y Ricardo Menéndez Vicepresidente para el Área Económica- Productiva	Inauguración de la Expo Feria Revolución Productiva 2011
	15/11/11	Noticiero	7:30p.m.	Técnico de Registro en Mintur	Jornada de Registro Turístico Nacional
<b>TOTAL</b>					<b>02 NOTAS</b>

### Logro Diseñadora Web

#### Insumos para alcanzar el logro

- Diseño, diagramación e ilustración de la página web del Ministerio y sus entes adscritos.
- Diseño, diagramación de las páginas relacionadas con el Ministerio.



## ENERO

Nº	Producto
	<b>Página Web <a href="http://www.venezuelaturismo.com.ve">www.venezuelaturismo.com.ve</a></b>
1	Realización de los botones para la web venezuelaturismo.com.ve (botón destinos y botón prepara tu viaje).
2	Cambio de tamaño de banner web venezuelaturismo.com.ve
3	Modificación header animación principal de la web venezuelaturismo.com.ve (se suprimió la bandera y se centró la imagen Venezuela)
	<b>Página Web <a href="http://www.inatur.gob.ve">www.inatur.gob.ve</a></b>
4	Boceto para la web de Inatur.
	<b>Páginas Web relacionadas</b>
5	Realización de la señalética para el refugio de La Rinconada.
6	Diseño del tríptico de la conformación de comités, para el refugio de La Rinconada.
7	Diseño de volante de normas para el refugio de La Rinconada.
8	Botones varios e imágenes varias agregadas a la web venezuela.com.ve
9	Diseño del blog de Venezuela Multiabono.
10	Diseño para la web de los hoteles Venetur.

## FEBRERO

Nº	Producto
	<b>Página Web <a href="http://www.venezuelaturismo.gob.ve">www.venezuelaturismo.gob.ve</a></b>
1	Banner animado, alusivo al Kerepacupai Vena, del index de la web.
2	<b>Botones e imágenes de la web <a href="http://www.venezuelaturismo.gob.ve">www.venezuelaturismo.gob.ve</a></b>
3	Cronograma de actividades, Carnavale s201. Ubicado en la web de <a href="http://www.venezuelaturismo.gob.ve">www.venezuelaturismo.gob.ve</a>
	<b>Página Web <a href="http://www.mintur.gob.ve">www.mintur.gob.ve</a></b>
4	Perfil del Ministro. Presentación y ubicación web.
	<b>Páginas Web relacionadas</b>
5	Banner animado para el index del registro de la página de Oportunidad e Inversión Turística.
6	Cintillo web, para el final del registro en la página de oportunidad e inversión turística.
7	Botón del link de la página de oportunidad e inversión turística.



## MARZO

Nº	Producto
	<b>Página Web <a href="http://www.venetur.gob.ve">www.venetur.gob.ve</a> (Página de los Hoteles Venetur)</b>
1	Diseño y diagramación del portal web de los 10 Hoteles bajo la administración de VENETUR.
	<b>Página Web <a href="http://www.inatur.gob.ve">www.inatur.gob.ve</a></b>
2	Presentación de bocetos y correcciones de la web de INATUR.
	<b>Páginas Web relacionadas</b>
3	Banners para la web del portal de Últimas Noticias. (Aún en correcciones)

## ABRIL

Nº	Producto
	<b>Página Web <a href="http://www.venetur.gob.ve">www.venetur.gob.ve</a></b>
1	<b>Botones para la página web de los Hoteles Venetur</b>
2	<b>Fondo de página para información adicional de las páginas de los Hoteles Venetur</b>
3	<b>Inicio de diseño de los banners para los diferentes Hoteles Venetur</b>
	<b>Página Web <a href="http://www.venezuelaturismo.gob.ve">www.venezuelaturismo.gob.ve</a></b>
4	<b>Diseño y diagramación de los Puntos de Información Turística para Semana Santa 2011.</b>
5	<b>Banner para ingresar a los Puntos de Información Turística Semana Santa 2011.</b>
6	<b>Traducción de la Guía Práctica de Turismo. Idiomas: Alemán, Francés, Inglés, Italiano y Portugués.</b>
7	<b>Traducción del mapa animado para ingresar a los estados de la Guía Práctica de Turismo.</b>
8	<b>Traducción en los diferentes idiomas de los botones para ingresar a “Prepara tu viaje” y “Destinos”.</b>
9	<b>página.</b>
	<b>Página Web <a href="http://www.inatur.gob.ve">www.inatur.gob.ve</a></b>
10	<b>Bocetos para página web de INATUR</b>
	<b>Páginas Web relacionadas</b>
11	<b>Noticias.</b>



## MAYO

Nº	Producto
<b>Página Web <a href="http://www.venetur.gob.ve">www.venetur.gob.ve</a></b>	
1	Botones y secciones adicionales para la página web de los hoteles.
2	Banners principales de las páginas de los Hoteles Venetur.
3	Rediseño botonera inferior página de los hoteles.
4	Correcciones varias a todas las páginas web de los hoteles Venetur.
5	Diagramación de la página web del Hotel Venetur Mar Caribe.
6	Diagramación de la sección "Descripción" de los estados de los Hoteles Venetur.
<b>Página Web <a href="http://www.venezuelaturismo.gob.ve">www.venezuelaturismo.gob.ve</a></b>	
7	Mapas animados traducidos a los idiomas correspondientes.
8	Banners principales traducidos a los idiomas correspondientes.
9	Botón "inicio" traducidos de la página web.
10	Traducción Guía Turística a ruso.
11	Gifs de banderas para página de inicio.

## JUNIO



Nº	Producto
	<b>Página Web <a href="http://www.venetur.gob.ve">www.venetur.gob.ve</a> (Página de los Hoteles Venetur)</b>
1	Desglose de fotografía y texto de las secciones de las páginas de los Hoteles Venetur, envío por separado de fotografías, texto e imágenes de fondo para su programación.
2	Envío por separado de las imágenes de los banners de cada hotel, para su programación de Jquery
3	Desarrollo de mapas de ubicación de los Puntos de Interés Turísticos en los estados donde se encuentran los Hoteles Venetur.
	<b>Otros diseños para web</b>
4	Cambio del banner del registro de Oportunidades de Inversión Turística
5	Botón del Registro de Oportunidades de inversión turística para el carrusel de la web <a href="http://www.mintur.gob.ve">www.mintur.gob.ve</a>

## JULIO

Nº	Producto
	<b>Página Web <a href="http://www.venetur.gob.ve">www.venetur.gob.ve</a> (Página de los Hoteles Venetur)</b>
1	Desarrollo de mapas de ubicación de los Puntos de Interés Turísticos en los estados donde se encuentran los Hoteles Venetur.
2	de los Puntos de Interés Turísticos, manejo de colores y simbología.
	<b>Otros diseños para web</b>
3	Cambio del banner del registro de Oportunidades de Inversión Turística
4	Botón del Registro de Oportunidades de inversión turística para el carrusel de la web <a href="http://www.mintur.gob.ve">www.mintur.gob.ve</a>



## AGOSTO

Nº	Producto
	<b>Página Web <a href="http://www.venetur.gob.ve">www.venetur.gob.ve</a> (Página de los Hoteles)</b>
1	Desarrollo de mapas de ubicación de los Puntos de Interés Turísticos en los estados donde se encuentran los Hoteles Venetur.
2	Desarrollo de los mapas de Maracaibo, Puerto La Cruz, Nueva Esparta, Sucre, Falcón, Distrito Capital y clasificación de la iconografía de los Puntos de Interés turísticos, manejo de colores y simbología.
3	Diagramación y envío de imágenes del Hotel Arauco Suites.
	Página Web <a href="http://www.venezuelaturismo.gob.ve">www.venezuelaturismo.gob.ve</a>
4	Corrección de banners en portugués, francés e inglés de la web Venezuela Turismo.
	<b>Página web <a href="http://www.mintur.gob.ve">www.mintur.gob.ve</a></b>
5	Diseño y correcciones del banner del ahorro energético.
	Otros diseños web
6	Diagramación y animación de banners tipo Leader board y MPU con la imagen de Venezuela Internacional para la página web de Euronews.



## SEPTIEMBRE

Nº	Producto
	<b>Página Web <a href="http://www.venetur.gob.ve">www.venetur.gob.ve</a> (Página de los Hoteles Venetur)</b>
1	Desarrollo de íconos adicionales para los mapas de las ciudades de los Hoteles Venetur.
	<b>Página Web <a href="http://www.fitven.gob.ve">www.fitven.gob.ve</a></b>
2	Completado de la “Ranchería de Pescadores2 del plano del complejo feria.
3	Diseño de los botones de la página principal (prensa, ruedas de desarrollo profesional, pabellón productos y servicios, pabellón internacional, complejo feria).
4	Envío de imagen del mapa de Nueva Esparta con iconografía, incluyendo el ícono de FitVen 2011 y su ubicación.
5	Diseño de banner para la Web de FitVen 2011.
6	Botones de acceso a la web de FitVen 2011 adaptados a las webs de Mintur, Venezuela Turismo, Venetur y Ventel.
7	Botón “Descarga la canción de FitVen 2011”
	<b>Página web <a href="http://www.mintur.gob.ve">www.mintur.gob.ve</a></b>
8	Envío de botón “Servicio Electoral 2011” para el carrusel.



## OCTUBRE

Nº	Producto
<b>Página Web <a href="http://www.fitven.gob.ve">www.fitven.gob.ve</a></b>	
1	Banner principal de la página traducido al idioma inglés.
2	Cambio de diseño de los botones de prensa, rueda de intercambio y seminario.
3	Botón de enlace a la web de FitVen para la página de INATUR
4	Imagen “Enlaces directos” modificado para la web.
5	Traducción al inglés de las siguientes imágenes: Enlaces Directos, Botón descarga canción del FitVen 2011, mapa de Nueva Esparta y botones para el carrusel.
<b>Otros diseños para web</b>	
6	Traducción del banner Leaderboard para la web de Euronews en los idiomas: Alemán, francés, inglés, portugués, italiano y ruso.
7	Traducción del banner MPU para la web de Euronews en los idiomas: Alemán, francés, inglés, portugués, italiano y ruso.

## NOVIEMBRE



Nº	Producto
<b>Página Web <a href="http://www.venezuelaturismo.gob.ve">www.venezuelaturismo.gob.ve</a></b>	
1	Desarrollo de nuevo diseño para la página <a href="http://www.venezuelaturismo.gob.ve">www.venezuelaturismo.gob.ve</a> .
2	Envío de propuestas para el home de la página.
3	Envío de propuesta para la pantalla de inicio e idiomas de la página.
4	Envío de propuesta de la sección de 'Orinoquia' para visualizar cómo quedaría distribuido el contenido de la página.

## Política

### **Estimular la utilización de capital privado internamente**

Para llevar a cabo en toda su extensión y en menos tiempo, los planes de desarrollo de las localidades, regiones y del país, es importante contar con la participación del capital privado, pues de esta manera no se recarga en el Estado dicha responsabilidad, por ello se promociona y se estimula la inversión.

## Logro

### **Factibilidades Socio-Técnicas**

Se otorgaron quinientos dieciocho (518) factibilidades socio-técnicas y cincuenta y dos (52) conformidades turísticas.

## Insumo para alcanzar el logro

Recepción, revisión y análisis de propuestas de inversión para el desarrollo de la actividad turística.

## Política

### **Concentrar esfuerzos en las cadenas productivas con ventajas comparativas**

Siendo el turismo una actividad estratégica se requieren realizar acciones para propiciar la inversión en condiciones favorables, para lograr la



estimulación en la colocación de capitales hacia el sector. Igualmente el desarrollo de acciones para incentivar a los emprendedores o prestadores de servicios turísticos en el asesoramiento y acompañamiento para la obtención del financiamiento a los proyectos presentados.

### **Logro**

#### **Captación de Proyectos de Inversión**

Desarrollo del Programa de Promoción, Asesorías y Captación de Proyectos de Inversión Turística.

#### **Insumo para alcanzar el logro**

Se realización de veintitrés (23) mesas técnicas en Miranda, Carabobo, Barinas, Sucre, Monagas, Vargas, Aragua, Anzoátegui, Yaracuy, Bolívar, Portuguesa, Mérida, Zulia, Guárico, Lara, Táchira, Apure, Falcón, Trujillo (Valera - Boconó), Cojedes, Delta Amacuro.

### **Logro**

#### **Asesorías técnicas**

Una de las acciones de relevancia para incentivar la inversión, lo constituye el asesoramiento a emprendedores y prestadores de servicios turísticos que lo requieran, para proporcionar o fortalecer sus conocimientos sobre la formulación y desarrollo de proyectos turísticos.

#### **Insumo para alcanzar el logro**

Atención de un mil seiscientos setenta y tres (1673) emprendedores, prestadores de servicios y comunidad en general, en materia de asesoría económica e intermediación financiera.

### **Logro**

#### **Catálogo y Guía de Inversiones Turísticas**

El Catálogo de Inversiones y la Guía del Inversionista son herramientas que permiten dar a conocer a inversionistas potenciales información sobre las áreas y sitios donde es posible realizar una inversión, tomando en consideración las necesidades establecidas por el gobierno para el sector.

#### **Insumos para alcanzar el logro**

- Publicación de la aplicación o vínculo del Catálogo de Inversiones denominado “Registro de Oportunidades de Inversión Turística”, dentro del portal del MINTUR, como herramienta para captar los proyectos que



formaran parte de dicho catálogo, contando con el registro de cuarenta y tres (43) propuestas, en espera de la evaluación correspondiente.

- Publicación de las Guías del Inversionista nacional y extranjeros en el sector turismo, reproducción de 800 ejemplares (400 de cada uno).
- Publicación de las Guías Metodología Bandes-Mintur para la formulación de Proyectos Turísticos (200 ejemplares en formato digital).

### **Logro**

#### **Ruedas de Intercambio Profesional**

Coordinación de las Ruedas de Intercambio Profesional Mesas Técnicas de Cooperación e Inversión Turística, en el marco de la celebración de FITVEN 2011.

#### **Insumos para alcanzar el logro**

- Elaboración y presentación de la propuesta para el sistema de Ruedas de Intercambio Profesional.
- Revisión y depuración de prestadores de servicios turísticos inscritos en el sistema de Ruedas de Intercambio Profesional.
- Realización de Doscientas Cuarenta y Tres (243) citas de negocios, con la participación de ciento un (101) personas.

### **Logro**

#### **Capacitación e Información en materia turística**

Se dictó capacitación a emprendedores turísticos a través de cursos, talleres, conferencias, con el fin de proporcionar las herramientas necesarias para la formulación, presentación y seguimiento de proyectos turísticos.

#### **Insumos para alcanzar el logro**

- Se realizaron dos (2) talleres de inducción a cuarenta (40) estudiantes universitarios que formarían parte del grupo de apoyo de las Ruedas de Intercambio Profesional.
- Se dictaron nueve (9) Conferencias de Inversiones en el marco de la FITVEN 2011, contando con la presencia de doscientos cincuenta (250) participantes.
- Encuentro “Sobre el Protagonismo de las PYMES y la Gestión Turística



Incluyente de Calidad", en el estado, Nueva Esparta los días, 28 y 29 de junio de 2011, contando con la participación de ciento veinte (120) personas representantes del sistema turístico nacional, con ponentes nacionales e internacionales: Representantes del Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe (SELA), FONPYME, MINTUR.

- Desarrollo de siete (7) Talleres para la formulación del proyecto económico para el crédito turístico, mediante acuerdo con la Asociación Bancaria de Venezuela, distribuidos en los cinco (5) ejes turísticos, dirigidos a emprendedores y prestadores de servicios, a los cuales se han beneficiado más de 350 emprendedores.

### **Logro**

#### **Mesas Técnicas**

Participación en mesas técnicas con la banca pública y privada relacionadas con el financiamiento.

### **Insumo para alcanzar el logro**

Participación en las diez (10) mesas de trabajo.

### **Logro**

#### **Elaboración de documentos, estudios y proyectos vinculados con el sector**

Apoyando el fortalecimiento de la gestión en el área de promoción e inversiones del sector, se desarrollaron documentos de interés, aplicables tanto para el análisis que se realiza internamente, como útiles para los actores participantes en dicha materia.

### **Insumos para alcanzar el logro**

- Desarrollo del Plan Promocional de BANDES en el marco del Convenio MINTUR - BANDES, llevado a cabo en cinco (5) estados Miranda, Nueva Esparta, Lara, Zulia, Falcón contando con la presencia de doscientos (200) participantes entre prestadores de servicios turísticos, emprendedores turísticos, y autoridades regionales.
- Elaboración del documento sobre el análisis de los puntos críticos de los problemas de financiamiento del Crédito Turístico, producto de las mesas de trabajo entre el MINTUR y la Banca Pública, logrando que la SUDEBAN tomara en cuenta el planteamiento de incluir las garantías parciales con valoración de lo construido en la nueva normativa prudencial que elabora esa institución.



- Elaboración de trece (13) proyectos productivos, en coordinación con la Vicepresidencia Socio Productiva en diferentes urbanismos en los estados Miranda, Zulia, Distrito Capital, Guárico y Vargas.
- Coordinación y ejecución del Proyecto denominado “Ruta Histórica, Cultural y Turística de la Batalla de Carabobo”, desarrollado conjuntamente con la Guardia de Honor 24 de junio, Ministerio para la Cultura, Alcaldía Libertador (Carabobo), Consejos Comunales de la localidad.
- Diseño de Formulario de “Registro de Estadías para la Aplicación del Incentivo de Turismo Receptivo” e instructivo de llenado, como instrumento de verificación de la información necesaria para la emisión del Certificado del Incentivo de Turismo Receptivo, aprobado por el ciudadano Ministro el 06/05/2011, Nº 006. falta la aprobación del ciudadano Ministro la resolución correspondiente.
- Elaboración de las lista de actividades características del turismo, agrupadas por las categorías principales del CIU versión 4.
- Elaboración de la lista de productos características del turismo agrupadas por las categorías principales de la CCP versión 2.
- Elaboración de las equivalencias entre la Clasificación Internacional Uniforme de las actividades Turísticas (CIUAT) y la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU).
- Propuesta de Preinversión para el Sector Turismo para SUDEBAN.
- Participación en el diseño de la primera versión de la Resolución de Establecimientos Gastronómicas para ser susceptibles al financiamiento.

### Logro

#### Seguimiento y control a la Cartera de Créditos del Sector Turismo

El mismo tiene como finalidad monitorear el comportamiento de la cartera de crédito, a fin de determinar posibles desviaciones o incumplimiento de la norma que rige, así como llevar controles de proyectos atendidos por estados, por tipo de prestador, por banco, entre otros.



### **Insumos para alcanzar el logro**

- Publicación de Resolución sobre el porcentaje de obligatoriedad de la cartera de créditos del sector turismo 2011. En el 2011 se fijó el 3% para el cumplimiento de la cartera turística banca comercial y universal).
- Elaboración de nueve (9), informes de seguimiento de la cartera de créditos para el sector turismo (Enero - Septiembre 2011).
- Realización de cinco (5) Comité de Seguimiento de la Cartera de Crédito del Sector Turismo.
- Al mes de noviembre de 2011, el porcentaje de cumplimiento de la cartera de créditos cerró en **2,59%**; que representa un monto de Bs. 4.305.206.000,00, sobre la meta establecida para fin de año de Bs. 4.947.337.000,00; lo que indica que hasta ahora se ha cumplido la meta en un **87,02%**, esperando alcanzar el 3% establecido para fin de año. Asimismo, se pudo constatar un incremento del **42,25%** respecto a las colocaciones del mes de noviembre del año 2010 (Bs. 3.026.471.805,00 ).
- Entidades bancarias que alcanzaron la meta de cumplimiento (3%):
  - Banco del Tesoro.
  - Banco Bicentenario.
  - Banco Plaza.
  - Banco Mercantil.
  - 100% Banco.
  - Banco Caroní.
  - Citibank.
- Al mes de noviembre de 2011, las colocaciones y créditos de las instituciones bancarias públicas representaron el 26,73% de la cartera obligatoria colocada, las mismas se encuentran representadas por:
  - Banco del Tesoro.
  - Banco Bicentenario.
  - Banco de Venezuela.
  - Banco Industrial de Venezuela.
  - Banco Agrícola.

Dentro de la banca pública, la institución con mayor porcentaje de cumplimiento en cartera fue Banco del Tesoro con 7,68%.



Seguidamente, se encuentra Banco Bicentenario con 4,47% sobre cumpliendo la meta estipulada para el año 2011, luego Banco de Venezuela con 2,71%, Banco Industrial de Venezuela con 0,37% y Banco Agrícola con 0,26%.

Considerando la información correspondiente, a veinte (20) instituciones bancarias, en cuanto a **créditos otorgados** se observa que la Banca Pública ha financiado un 10,10% del total de la cantidad de créditos colocados en la Cartera Turística (2005- noviembre 2011), mientras que la Banca Privada ha otorgado un 89,01%.

En términos de **proyectos financiados**, la Banca Pública ha beneficiado a 62 emprendedores o prestadores de servicio turístico, lo que representa un 17,37% del total de proyectos beneficiados en cartera turística, por su parte, la privada ha beneficiado a un total de 295 proyectos lo que implica un 82,63% de los proyectos financiados.

INSTITUCION BANCARIA*	CANTIDAD DE CREDITOS OTORGADOS	% REPRESENTACION EN CARTERA DEL NÚMERO DE CRÉDITOS FINANCIADOS	CANTIDAD DE PROYECTOS FINANCIADOS	% REPRESENTACION EN CARTERA DEL NÚMERO DE PROYECTOS FINANCIADOS
	30 de nov de 11		30 de nov de 11	
BANCO DEL TESORO	56	6,43%	35	10,51%
BANCO DE VENEZUELA	32	3,67%	27	8,11%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>88</b>	<b>10,10%</b>	<b>62</b>	<b>18,62%</b>
RESTO DE LA BANCA COMERCIAL Y UNIVERSAL	783	89,90%	271	81,38%
<b>TOTAL</b>	<b>871</b>	<b>100%</b>	<b>333</b>	<b>100,00%</b>

Las instituciones financieras privadas representan el 73,50% del total de la cartera colocada al mes de octubre de 2011, tres (3) de ellas han alcanzado la meta para el fin de año 2011 (3%):

- Banco Mercantil.
- Banco Plaza.
- Banco Caroní.
- 100% Banco.
- Citibank.





## POR INSTITUCIONES BANCARIAS

INSTITUCION BANCARIA	CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO (3%)	CARTERA COLOCADA A NOVIEMBRE DE 2011	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE REPRESENTACIÓN EN TOTAL CARTERA COLOCADA
PLAZA	57.408.000,00	70.524.000,00	3,69	1,83%
MERCANTIL	731.527.000,00	798.094.000,00	3,27	20,71%
100% BANCO	20.738.000,00	22.493.000,00	3,25	0,58%
CARONI	56.904.000,00	58.727.000,00	3,10	1,52%
CITIBANK	36.975.000,00	37.558.000,00	3,05	0,97%
VENEZOLANO DE CRÉDITO	75.213.000,00	74.998.000,00	2,99	1,95%
BANCO ACTIVO	20.186.000,00	18.660.000,00	2,77	0,48%
SOFITASA	43.919.000,00	40.120.000,00	2,74	1,04%
NACIONAL DE CRÉDITO	139.508.000,00	121.716.000,00	2,62	3,16%
BANESCO	773.841.000,00	652.932.000,00	2,53	16,95%
PROVINCIAL	669.454.000,00	525.243.000,00	2,35	13,63%
DEL SUR	34.907.000,00	24.313.000,00	2,09	0,63%
BANCARIBE	228.934.000,00	157.611.000,00	2,07	4,09%
EXTERIOR	262.056.000,00	174.095.000,00	1,99	4,52%
CORP BANCA	220.031.000,00	140.008.000,00	1,91	3,63%
OCCIDENTAL DE DESCUENTO	359.428.000,00	214.095.000,00	1,79	5,56%
GUAYANA	32.139.000,00	7.249.000,00	0,68	0,19%
FONDO COMÚN	89.601.000,00	5.836.000,00	0,20	0,15%
<b>TOTAL</b>	<b>3.852.769.000</b>	<b>3.144.272.000</b>	<b>2,39</b>	

El sistema bancario se encuentra conformado por veintinueve (29) instituciones bancarias comerciales y universales, sin embargo, sólo veinte (20) instituciones emitieron durante el mes de noviembre el reporte detallado de los créditos otorgados mensualmente.

Esto se debe a que actualmente se está desarrollando en la SUDEBAN un nuevo sistema de transmisión de data por parte de la banca, motivo por el cual muchas transmisiones presentan retraso.

De acuerdo a esto, se obtiene la representación en cartera colocada de los prestadores turísticos.



## POR TIPO DE PRESTADOR

PRESTADOR TURÍSTICO	Nº de Créditos otorgados	Nº de Proyectos Financiados	Monto liquido en cartera al 30 de noviembre de 2011	Saldo en cartera al 30 de noviembre de 2011	% de la Cartera de Crédito
Hotel	543	172	3.406.910.884,63	3.159.454.712,94	82,00%
Transporte Turístico Terrestre	106	12	218.991.087,67	160.787.828,12	4,17%
Hotel Residencia	30	12	165.213.246,50	157.773.525,32	4,09%
Posada	117	69	120.580.521,45	112.567.485,01	2,92%
Transporte Turístico Acuático	14	6	130.793.652,80	104.548.972,00	2,71%
Parques Temáticos y Parques Recreacionales	21	9	104.177.612,22	84.477.794,92	2,19%
Agencia de Viajes	20	14	33.810.194,28	32.057.313,86	0,83%
Transporte Turístico Aéreo	1	1	19.350.000,00	18.856.082,64	0,49%
Paradores Turísticos	5	4	13.097.105,73	12.267.004,50	0,32%
Establecimientos Gastronómicos	6	4	6.355.400,00	4.911.527,75	0,13%
Campamentos y Estancias	7	3	4.855.630,94	4.674.570,94	0,12%
Fundos y Fincas	1	1	860.000,00	587.541,12	0,02%
<b>SUBTOTAL INSTITUCIONES QUE REPORTARON</b>	<b>871</b>	<b>307</b>	<b>4.224.995.336,22</b>	<b>3.852.964.359,12</b>	<b>1,00</b>



PRESTADOR TURÍSTICO	Nº de Créditos otorgados	Nº de Proyectos Financiados	Monto liquidoado en cartera al 30 de noviembre de 2011	Saldo en cartera al 30 de noviembre de 2011
			#N/A	#N/A
Hotel	543	172	3.406.910.884,63	3.159.454.712,94
Transporte Turístico Terrestre	106	12	218.991.087,67	160.787.828,12
Hotel Residencia	30	12	165.213.246,50	157.773.525,32
Posada	117	69	120.580.521,45	112.567.485,01
Transporte Turístico Acuático	14	6	130.793.652,80	104.548.972,00
Parques Temáticos y Parques Recreacionales	21	9	104.177.612,22	84.477.794,92
Agencia de Viajes	20	14	33.810.194,28	32.057.313,86
Transporte Turístico Aéreo	1	1	19.350.000,00	18.856.082,64
Paradores Turísticos	5	4	13.097.105,73	12.267.004,50
Establecimientos Gastronómicos	6	4	6.355.400,00	4.911.527,75
Campamentos y Estancias	7	3	4.855.630,94	4.674.570,94
Fundos y Fincas	1	1	860.000,00	587.541,12
<b>SUBTOTAL INSTITUCIONES QUE REPORTARON</b>	<b>871</b>	<b>307</b>	<b>4.224.995.336,22</b>	<b>3.852.964.359,12</b>

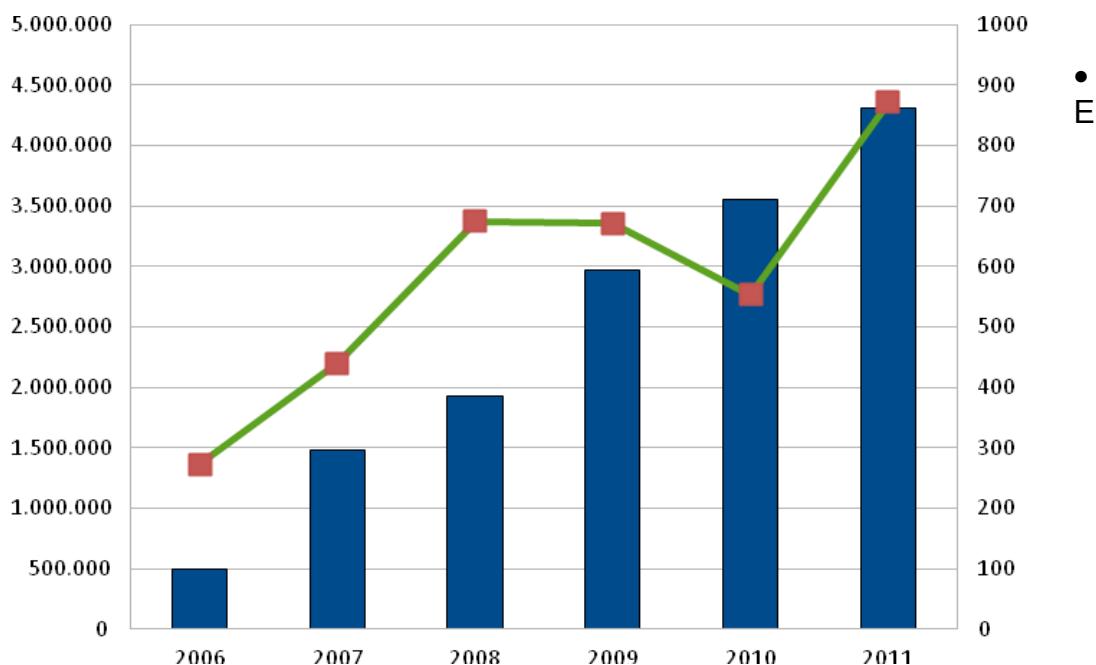
La mayor cantidad de recursos colocados continúan destinados a Hoteles, recibiendo un financiamiento de 82%; seguido de Transporte Turístico en su conjunto con 7,38%; siendo el Transporte Turístico Terrestre quien registra mayor monto colocado en cartera (4,17%) y Hotel Residencia con 4,09% manteniéndose la tendencia durante el año.

De igual forma, la mayor cantidad de créditos otorgados por el sistema bancario se dirige a Hoteles con 543, lo que implica un total de 172 proyectos financiados, seguido de Posadas con 117 créditos destinados a 69 proyectos. Seguido de Transporte Turístico terrestre con 106 créditos para 12 proyectos.



## EVOLUCIÓN EN EL TIEMPO

AÑO	MONTO COLOCADO	CREDITOS	CONSTANTES
2006	498.561	272	
2007	1.476.664	440	1.476.664,00
2008	1.925.444	674	1.470.927,43
2009	2.963.239	671	1.810.164,32
2010	3.553.349	553	1.706.699,81
31/11/2011	4.305.266	871	



En cuanto a la composición de la cartera de créditos por Entidad Federal, a noviembre de 2011 se tiene:

- El estado con mayor cantidad de recursos en cartera es Nueva Esparta con Bs. 760.904.896,51 representando un 19,75% del saldo de cartera, seguido de Carabobo con Bs. 612.040.640,36 lo que implica el 15,88% de los recursos financiados, finalmente, en un tercer lugar se encuentra Miranda con Bs. 608.174.082,82 que representa el 15,78% respectivamente.
- De acuerdo a la cantidad de créditos otorgados por Entidad Federal, el estado con mayor número de créditos otorgados a



noviembre es Nueva Esparta con 132 financiamientos destinados a 41 proyectos, seguido de Dtto. Capital con 116 créditos para 19 proyectos y Lara con 89 créditos que implican 19 proyectos financiados.

- Delta Amacuro y Cojedes son los estados menos favorecidos en materia de crédito turístico ya que no presentan ningún proyecto financiado.

## POR ESTADO

Entidad Federal	Nº de Créditos otorgados	Nº Proyectos Financiados	Monto Liquidado en cartera al 30 de noviembre de 2011	Saldo de la cartera al 30 de noviembre de 2011	Participación del estado en el total de la cartera (%)
			(Bs.F.)	(Bs.F.)	
NUEVA ESPARTA	132	41	806.496.599,48	760.904.896,51	19,75%
CARABOBO	64	14	652.499.042,05	612.040.640,36	15,88%
MIRANDA	82	29	635.022.126,24	608.174.082,82	15,78%
DTTO. CAPITAL	116	19	330.530.725,17	263.704.270,50	6,84%
BOLIVAR	58	19	247.371.976,04	230.361.069,17	5,98%
FALCON	62	33	226.102.974,60	215.082.316,37	5,58%
ZULIA	35	12	242.508.728,15	211.873.854,97	5,50%
LARA	89	19	189.055.336,16	152.466.204,01	3,96%
MONAGAS	9	5	161.239.479,36	152.090.352,46	3,95%
VARGAS	10	8	143.027.681,10	124.847.332,91	3,24%
SUCRE	19	8	92.867.386,62	79.752.160,51	2,07%
ANZOÁTEGUI	16	13	82.687.264,13	72.835.707,08	1,89%
BARINAS	34	10	79.115.024,62	71.874.598,34	1,87%
MÉRIDA	28	18	58.568.558,62	48.436.507,43	1,26%
PORTUGUESA	10	4	45.371.724,00	44.760.889,44	1,16%
YARACUY	15	4	46.854.807,12	42.178.632,59	1,09%
ARAGUA	26	15	50.994.393,45	41.723.014,63	1,08%
APURE	10	4	44.829.335,50	40.857.798,00	1,06%
GUÁRICO	14	8	42.187.513,20	39.740.927,21	1,03%
TÁCHIRA	30	18	26.170.868,03	24.019.622,44	0,62%
TRUJILLO	8	3	15.148.539,78	9.690.406,30	0,25%
AMAZONAS	2	1	5.300.000,00	4.521.190,68	0,12%
DEP.FEDERALES	2	2	1.045.252,80	1.027.884,39	0,03%
<b>SUBTOTAL INSTITUCIONES QUE REPORTARON</b>	<b>871</b>	<b>307</b>	<b>4.224.995.336,22</b>	<b>3.852.964.359,12</b>	<b>100,00%</b>

## CUMPLIMIENTO



INSTITUCIÓN FINANCIERA	Nº de Créditos otorgados	Nº de Proyectos Financiados	TOTAL CARTERA DE TURISMO COLOCADA AL 30 de nov de 11	POSICIÓN DE CUMPLIMIENTO		
				CART. DE TURISMO OBLIGATORIA (3% SOBRE CARTERA BRUTA TOTAL)	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO AL 30 de nov de 11	MARGEN DE CUMPLIMIENTO
						EXCESO DÉFICIT
BANCO DEL TESORO	56	35	196.504	76.806	7,68	119.698 -
BICENTENARIO 1_/_	-	-	425.078	285.009	4,47	140.069 -
PLAZA	24	10	70.524	57.408	3,69	13.116 -
MERCANTIL	143	47	798.094	731.527	3,27	66.567 -
100% BANCO	4	4	22.493	20.738	3,25	1.755 -
CARONÍ	13	9	58.727	56.904	3,10	1.823 -
CITIBANK	27	7	37.558	36.975	3,05	583 -
VENEZOLANO DE CRÉDITO	48	13	74.998	75.213	2,99	- (215)
BANCO ACTIVO	9	3	18.660	20.186	2,77	- (1.526)
SOFITASA	55	15	40.120	43.919	2,74	- (3.799)
VENEZUELA	32	27	514.746	570.482	2,71	- (55.736)
NACIONAL DE CRÉDITO	14	11	121.716	139.508	2,62	- (17.792)
BANESCO	53	43	652.932	773.841	2,53	- (120.909)
PROVINCIAL	194	59	525.243	669.454	2,35	- (144.211)
DEL SUR	15	8	24.313	34.907	2,09	- (10.594)
BANCARIBE	22	18	157.611	228.934	2,07	- (71.323)
EXTERIOR	100	16	174.095	262.056	1,99	- (87.961)
CORP BANCA	7	6	140.008	220.031	1,91	- (80.023)
OCCIDENTAL DE DESCUENTO	40	21	214.095	359.428	1,79	- (145.333)
BANPLUS 1_/_	-	-	9.809	18.008	1,63	- (8.199)
INTERNACIONAL DE DESARROLLO 1_/_	-	-	572	1.713	1,00	- (1.141)
GUAYANA	13	3	7.249	32.139	0,68	- (24.890)
BANCO AGRÍCOLA DE VENEZUELA 3_/_	-	-	9.293	108.783	0,26	- (99.490)
FONDO COMÚN	2	2	5.836	89.601	0,20	- (83.765)
BANCO DE EXPORTACIÓN Y COMERCIO 1_/_	-	-	-	437	-	- (437)
BANCAMIGA 3_/_	-	-	-	673	-	- (673)
IMCP	-	-	-	1.183	-	- (1.183)
MI BANCO 3_/_	-	-	-	2.191	-	- (2.191)
BANCRECER 3_/_	-	-	-	3.854	-	- (3.854)
BANCO DEL PUEBLO SOBERANO	-	-	-	4.009	-	- (4.009)
BANGENTE 3_/_	-	-	-	6.598	-	- (6.598)
BANCOEX 1_/_	-	-	-	14.822	-	- (14.822)
INDUSTRIAL DE VENEZUELA 1_/_	-	-	4.992	-	0,37	- -
<b>TOTAL SISTEMA BANCARIO</b>	<b>871</b>	<b>357</b>	<b>4.305.266</b>	<b>4.947.337</b>	<b>2,59</b>	<b>343.611 (990.674)</b>

Fuente: SUDEBAN

1\_/\_ Se desconoce información sobre la cantidad de créditos y proyectos colocados al 30 de septiembre de 2011.

2\_/\_ Difiere de la cantidad de proyectos financiados por prestador de servicio y por Entidad Federal en vista de que un (1) proyecto puede estar financiado por diversas instituciones bancarias.

3\_/\_ Bancos no están obligados a cumplir cartera turística.

Considerando el comportamiento de la cartera turística, se puede decir que el porcentaje de morosidad del sistema bancario en cartera turística al mes de noviembre asciende a 1,07%; experimentando un descenso de 0,03 puntos porcentuales respecto al mes anterior, indicador que es bajo respecto al índice del total sistema (2,96%) lo que demuestra que es una de las carteras más sanas del sistema.

## Política



## **Aumentar la inversión en actividades estratégicas**

De acuerdo a los lineamientos de esta política se ha llevado a cabo un proceso de automatización de los diferentes procesos del Ministerio, tanto de uso interno como externos, generando respuestas oportunas y confiables a las diferentes solicitudes, invirtiendo en personal calificado, equipos, y así mantener actualizada la plataforma tecnológica, acorde a las políticas y exigencias del Gobierno Bolivariano de Venezuela.

### **Logro**

#### **Páginas Web desarrolladas**

Para dar respuestas a las necesidades institucionales y para proporcionar mas y mejor información a los usuarios del organismo, se han desarrollado un número significativo de páginas web.

#### **Insumos para alcanzar el logro**

- **FITVEN 2011** ([www.fitven.gob.ve](http://www.fitven.gob.ve))  
Esta página fue creada para promocionar la Feria Internacional de Turismo en Venezuela, la misma permitió reservar los stand para los Tours Operadores, para el Pabellón de Productos y Servicios; así mismo, el sistema de Ruedas de Intercambio Profesional, el cual tenía como propósito reservar las mesas para pautar reuniones con intensiones de futuras negociaciones en el ámbito del turismo, también mostraba como estaría ubicada la feria y todo lo que la misma contemplaba.
- **INATUR** ([www.inatur.gob.ve](http://www.inatur.gob.ve))  
Se realizó el desarrollo y publicación de una nueva versión de dicha página, la cual se encontraba desactualizada por falta de mantenimiento.
- **VENETUR** ([www.venetur.gob.ve](http://www.venetur.gob.ve))  
Se realizaron cambios en cuanto a actualización y mantenimiento de dicha página, permitiendo presentar la información de una manera mas dinámica para los usuarios. Igualmente, se creó el módulo de la red hotelera donde cada hotel cuenta con su portal web, con un sistema de reservaciones, promociones y eventos.
- **VENEZUELA** ([www.venezuelaturismo.gob.ve](http://www.venezuelaturismo.gob.ve))  
Se realizó el diseño y desarrollo de la primera etapa de la segunda



versión del portal venezuelaturismo, en esta parte se realizó un levantamiento de información en cuanto al contenido de dicho portal, así mismo el diseño de cada una de las páginas, también se trabajó en la validación de la información, así como en el estudio profundo de las políticas y estrategias que el Ministerio está realizando en cuanto al turismo sustentable en las comunidades, el turismo con las etnias venezolanas, el ecoturismo, entre otras cosas, lo que permitirá darle el valor y la importancia que conlleva dicho portal.

## Logro

### Aplicaciones Desarrolladas

Son herramientas desarrolladas a solicitud de los usuarios, que permiten realizar uno o diversos tipos de trabajo.

#### Insumos para alcanzar el logro

- **Sistemas de Ruedas de Intercambio Profesional:** Se diseñó y desarrolló este sistema para la Feria Turística Internacional en Venezuela 2011, con la finalidad de poder llevar un registro de las personas que deseaban reservar sus mesas para hacer intenciones de negociaciones con nuestro país, así mismo el sistema permitía poder registrar los datos de las personas en las mesas y luego al finalizar describir si lograron llegar a algún acuerdo y cual fue.
- **Sistemas de Captura para la Oficina de Estadísticas Turísticas:** En esta parte se realizó todo el sistemas de captura, igualmente se realizó la migración y entrega de los sistemas de encuestas en línea, de la Oficina de Estadísticas Turísticas, en ambiente propietario a Software Libre.
- **Capacitación del personal de soporte en software libre:** El entrenamiento de dos (02) programadores en herramientas de programación en ambiente de software libre, lo que representa un aumento de la capacidad de respuesta de la Dirección, ante los requerimientos de construcción de sistemas que se realicen por parte de las distintas Direcciones del Ministerio y sus entes adscritos.
- **Sistema de Control Interno dentro del área de Desarrollo de Sistemas:** La adecuación, implantación y uso de un Sistema de Control de Proyectos (Project Manager) con la finalidad de maximizar el control de los proyectos de sistema de la Dirección.



- **Sistema de solicitudes internas de la Oficina de Sistemas y Tecnología de Información:** Creación de un sistema interno para el Control de las solicitudes de servicio de la Oficina de Sistemas y Tecnología de Información.
- **Sistema de Oportunidad Turística:** Desarrollo y lanzamiento de la primera parte del sistema de Oportunidad Turística.
- **Sistema de Atención al Ciudadano:** Desarrollo y puesta en marcha, el mismo logró automatizar los procesos de dicha oficina, logrando de esta manera los tiempos de respuesta en las solicitudes que internamente procesan.
- **Aplicación para Blackberry del portal venezuelaturismo:** Creación del equipo de trabajo para el desarrollo de la nueva versión del portal venezuelaturismo y su aplicación para Blackberry.
- **Dotación de Nuevos Equipos y Herramientas para la Oficina de Sistemas:** Se equipó la Oficina con los siguientes equipos tecnológicos:
  - TIE RACK.
  - CORRUGADO PLASTICO.
  - CANALETAS DE PISO.
  - CABLE UTP CAT 6.
  - COUPLER CAT 6 (HEMBRA).
  - RJ 45 (MACHO).
  - CRIMPEADORA RJ 45 , 11 , 09.
  - ALICATE.
  - PONCHADORA DE IMPACTO.
  - JUEGO DE DESTORNILLADORES.
  - CORTADOR (CUTTER) CON REPUESTOS.
  - ALICATE DE CORTE TRASVERSAL.
  - PELA CABLE UTP.
  - LLAVE AJUSTABLES.
  - TORNILLOS AUTOROSCANTE.
  - RJ 11.
  - RJ 09.
  - LAN TESTER.
  - FLUKE NETWORKS MICRO SCANNER PRO.
  - DISCOS DUROS DE 2 TB.



- SERVIDORES PEQUEÑOS.
- ANTENAS DE RADIO (WIRELESS).
- ACCESS POINT POE.
- **Área de Soporte Técnico:** Se prestó soporte técnico hacia todas las oficinas del Ministerio así como a sus entes adscritos, para el mantenimiento y de PC, impresoras, fotocopiadoras.
- **Servicios prestados por la Oficina de Sistemas como unidad de apoyo:**
  - Reparación y mantenimiento de todas las impresoras y fotocopiadoras del Ministerio.
  - Reparación y mantenimiento de los equipos Mac del Ministerio.
  - Soporte técnico tanto personal como por vía telefónica.
  - Trabajo comunitario con el plan Caracas Bicentenario.
  - Trabajo comunitario con los refugios del Hotel Box y actualmente Balneario de Catia la Mar.
  - Apoyo a Sunahip en el área tecnológica.
  - Apoyo al INH en el área tecnológica.
  - Apoyo en el área tecnológica a Ventel, Inatur y Venetur.
  - Apoyo al Ministerio de Transporte Aéreo y Acuático, en cuanto al sistema de respaldo de la información y evaluación de la empresa que le dará continuidad al mejoramiento del portal web de Confferry, así como el sistema de boletería.
  - Área de Redes, Telecomunicaciones y Servidores.
  - Migración de un 90% del Ministerio, quedando pendiente oficinas que no pueden ser migradas por los sistemas privativos que actualmente están utilizando.
  - Creación del Manual de manual de open office para usuario final.
  - Se retiró los servicios de CANTV de enlaces Frame Relay uno de 2 y otro 1.5 MG y se instaló un enlace metro Ethernet de 8MG, de la misma compañía.
  - Trabajo de Campo por los Hoteles Venetur, realizando levantamiento de información sobre la plataforma tecnológica que poseen, esto con la finalidad de ampliar y mejorar la misma, facilitando la instalación del sistema hotelero CQR.
  - Apoyo para la Instalación del sistema CQR en los hoteles.
  - Apoyo al equipo de Geografía para el desarrollo, instalación e inducción del geoportal y su manejo.
  - Soporte técnico hacia todas las oficinas del Ministerio así como a



sus entes adscritos, tanto personal como vía telefónica; en cuanto a soporte para instalación de puntos de red, instalación de teléfonos y configuración de los mismo.

- Actualización y mantenimiento de los servidores.
- Capacitación del personal en software libre.
- Instalación de redes de voz y datos en el complejo feria de la FITVEN 2011, en el Hotel Venetur Margarita.

### **Logro**

#### **Proyectos Turísticos**

##### **Rehabilitación y Acondicionamiento del Hotel Mar Caribe. Municipio Arismendi. Estado Sucre.**

Se llevaron a cabo trabajos de rehabilitación y acondicionamiento del Hotel Mar Caribe con el objetivo de la puesta en funcionamiento del mismo para el disfrute y recreación de la población. El hotel está ubicado en la población de Río Caribe, Municipio Arismendi en el estado Sucre. El monto total de la inversión fue de Tres Millones Quinientos Tres Mil Seiscientos Veintiocho Bolívares con Treinta y Seis Céntimos (Bs. 3.503.628,36), con recursos provenientes de reprogramación MINTUR/INATUR 2010, ente pagador: INATUR, para un total de 9.720 m<sup>2</sup> de infraestructura recuperada y acondicionada. El hotel en funcionamiento genera un total de 69 empleos directos y 207 empleos indirectos. El total aproximado de familias beneficiarias anualmente con el hotel en funcionamiento es de 2.080 familias. Para un total de población beneficiaria de 12.000 personas.

#### **Insumos para alcanzar el logro**

- Rehabilitación y recuperación de:
  - Cincuenta y dos (52) habitaciones.
  - Un (1) apartotel.
  - Una (1) piscina para niños.
  - Un (1) parque infantil.
  - La fachada y el estacionamiento.
  - Instalación de una (1) planta eléctrica para el uso por parte del hotel.

### **Logro**

#### **Construcción de una planta de tratamiento para las aguas servidas originadas por la población de Río Caribe y el Hotel Mar Caribe.**



Con la finalidad de canalizar y sanear el Río Nivaldo y a su vez proteger las instalaciones del Parque Felicia Leiva, ubicados en la población de Río Caribe, municipio Arismendi en el estado Sucre, se construyó una (1) planta de tratamiento de aguas servidas. Esta obra evidentemente representa un gran aporte para la población, pues atiende de forma directa una necesidad, ayuda en el arduo trabajo de saneamiento ambiental y conservación de fauna y la flora de la región y a su vez permite al Hotel Venetur Mar Caribe servir a la colectividad y turistas, sin generar mayores daños al ambiente. El total de inversión de la obra fue de Diez Millones Doscientos Noventa y Ocho Mil Doscientos Veintinueve Bolívares con Noventa y Ocho Céntimos (Bs. 10.298.229,98), con recursos provenientes de reprogramación MINTUR/INATUR 2010, con INATUR como ente pagador, adicionalmente la obra generó 52 empleos directos y 156 empleos indirectos y un total de población beneficiaria de 53.938 personas.

### **Insumos para alcanzar el logro**

- Construcción de un (1) tanque superficial que funciona como (reactor biológico, sedimentador, digestor, desinfección y lecho de secado).
- Una (1) sala de máquinas.
- Una (1) estación de bombeo.
- Una (1) caseta de operaciones.
- Un (1) muro de gavión-ciclópeo, para la canalización del Río Nivaldo.

### **Logro**

#### **Acondicionamiento y Mejoras del Campamento VENETUR Canaima**

Acondicionamiento y rehabilitación del campamento VENETUR Canaima, ubicado en la población de Canaima, municipio Gran Sabana del estado Bolívar; con el objetivo de mejorar la calidad de servicio para el impulso y consolidación de la actividad turística nacional e internacional. El monto total de la inversión fue de Siete Millones Sesenta y Un Mil Ciento Treinta y Tres Bolívares con Sesenta Céntimos (Bs. 7.061.133,60), con recursos provenientes de la reprogramación MINTUR/INATUR 2010, con INATUR como ente pagador; la obra genera un total de 140 empleos directos y 420 empleos indirectos, beneficiando un total de población de 36.184 personas.

### **Insumos para alcanzar el logro**



- Rehabilitación y acondicionamiento de cuarenta y dos (42) cabañas, Cuatro (4) cabañas presidenciales.
- Construcción de dos (2) tiendas de souvenir.
- Una (1) cancha de usos múltiples.
- Mejoramiento de las áreas comunes (terrazas, restaurantes, caminerías y paisajismo en general).
- De servicios básicos y apoyo existentes (cocinas, depósitos, lavandería, talleres, planta de tratamiento, cuarto de bombas, colectores, tanquillas, sistema eléctrico, red de agua potable, drenajes y aguas servidas).
- Comprende ejecución de trabajos de decoración de interiores en las instalaciones del Campamento.

### **Política**

#### **Coordinar la acción del Estado para el desarrollo regional y local**

Al Estado le corresponde la coordinación y realización de todas las acciones y gestiones idóneas en procura del desarrollo del país, de las regiones y localidades, es por eso que a través de los órganos de gobierno se formulan y desarrollan proyectos que motorizan el mismo.

### **Logro**

#### **Normas Técnicas**

Ampliación del marco normativo vigente de acuerdo a las directrices y políticas institucionales, tendencias de la actividad turística y el desarrollo de nuevos estándares, necesarios para el control y certificación de los prestadores de servicio turísticos, sobre la base de los principios de justicia social, equidad, no discriminación, solidaridad, protección del ambiente y productividad.

### **Insumos para alcanzar el logro**

Se formularon cinco (05) propuestas de instrumentos normativos y técnicos de aplicación en todo el territorio nacional, destinados a la regulación de los servicios ofrecidos por los prestadores de servicios turísticos, en pro del uso y disfrute por parte de los turistas o usuarios turísticos, tanto nacionales como extranjeros, de productos y servicios turísticos de calidad. Dichos instrumentos son los siguientes:



- Propuesta de Norma Técnica para categorizar establecimientos de alojamiento turísticos tipo Campamento de Turismo.
- Propuesta de Norma Técnica para categorizar establecimientos de alojamiento turísticos tipo Posada de Turismo.
- Propuesta de Norma Técnica para categorizar establecimientos de alojamiento turísticos tipo Motel de Turismo.
- Resoluciones para regular:
  - Establecimientos Turísticos de Alimentos y Bebidas.
  - Uso del Libro Oficial de Sugerencias y Reclamos.

## Logro

### Procedimientos de Categorización

Las evaluaciones de categorización permiten que los establecimientos de alojamiento turístico, conozcan las fortalezas y debilidades que presentan y las acciones que deben emprender a los fines de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, pudiendo obtener como resultado, instalaciones con estructura y servicios óptimos a disposición de los turistas o usuarios turísticos.

### Insumos para alcanzar el logro

En materia de Categorización de Establecimientos de Alojamiento Turístico, los insumos se resumen de la siguiente manera:

- Recepción, análisis y emisión de respuestas de treinta y un (31) nuevas solicitudes de categorización por parte de los siguientes establecimientos de alojamiento turístico:
  - Hotel Lancelot Suite & Bar, Estado Lara.
  - Hotel Renaissance Caracas, Estado Miranda.
  - Hotel Las palmas Inn, Estado Falcón.
  - Hotel Miranda Cumberland, Estado Falcón.
  - Hotel Marriott Playa Grande, Estado Vargas.
  - Hotel Bar Restaurant El Ceibo, Estado Vargas.
  - Hotel Edwars, Distrito Capital.
  - Hotel Piñango, Distrito Capital.
  - Hotel Hesperia Playa El Agua, Estado Nueva Esparta.
  - Hotel Guaparo Inn, Estado Carabobo.
  - Hotel Chacao Cumberland, Estado Miranda.



- Hotel Jirahara, Estado Lara.
- Hotel Vistavila Suites, Distrito Capital.
- Hotel Intercontinental Maracaibo, Estado Zulia.
- Hotel Crowne Plaza Maruma Maracaibo, Estado Zulia.
- Hotel Plaza Las Acacias, Estado Trujillo.
- Hotel Plaza, Estado Trujillo.
- Hotel Bakhos Suite & Hotel, Estado Nueva Esparta.
- Hotel Rasil, Estado Anzoátegui.
- Hotel Irpinia, Estado Lara.
- Hotel Royal Place, Estado Monagas.
- Hotel Euro Caribe International, Estado Sucre.
- Hotel Jofer, Estado Vargas.
- Hotel Edwuar's Suite & Resort, Estado Vargas.
- Hotel Restaurant La Trucha Azul, Estado Mérida.
- Hotel Guadalupe, Estado Trujillo.
- Hotel Brisas de Paraguaná.
- Hotel Tropical Refuge, Estado nueva Esparta.
- Hotel Pavinber, Estado Aragua.
- Apart Hotel Presidente, Estado Zulia.
- Hotel Residencial El Cid, Estado Miranda.

Cuatro (04) solicitudes estuvieron conformes con la normativa legal vigente y actualmente están incorporados en el cronograma de inspección de categorización. En los veintisiete (27) casos restantes la consignación de documentos no cumple con lo dispuesto en el Artículo 16 del Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico, en concordancia con el artículo 4, de la Resolución N° 077 de fecha 23 de julio del 2009, encontrándose en espera de consignación de recaudos para continuar con el procedimiento.

- Se iniciaron de Oficio los procedimientos de categorización de veintidós (22) Establecimientos de Alojamiento Turístico, los cuales son los siguientes:
  - Hotel Lincoln Suites, Distrito Capital – Febrero.
  - Hotel Caracas Cumberland, Distrito Capital – Marzo.
  - Hotel J.W. Marriott Caracas, Distrito Capital – Marzo.
  - Hotel Caracas Palace, Distrito Capital – Marzo.
  - Hotel Paseo Las Mercedes, Distrito Capital – Marzo.
  - Hotel Tamanaco Intercontinental Caracas, Distrito Capital – Marzo.
  - Hotel Best Western CCT, Distrito Capital – Marzo.



- Montaña Suites Hotel, Distrito Capital – Febrero.
- Embassy Suites Hotel Caracas, Distrito Capital – Mayo.
- Hotel Best Western El Paseo, Estado Zulia – Junio.
- Hotel Euro, Estado Zulia – Junio.
- Hotel Maracaibo Cumberland, Estado Zulia – Junio.
- Hotel Park, Estado Mérida – Noviembre\*.
- Hotel Caribai, Estado Mérida – Noviembre\*.
- Hotel Apartaderos, Estado Mérida – Noviembre\*.
- Hotel Tisure, Estado Mérida – Noviembre \*.
- Hotel El Serrano, Estado Mérida – Noviembre\*.
- Hotel Restaurant La Trucha Azul, Estado Mérida – Noviembre\*.
- Hotel Castillo San Ignacio, Estado Mérida – Noviembre\*.
- Carillón Hotel Restaurant, Estado Mérida – Noviembre\*.
- Hotel Mistafí, Estado Mérida – Noviembre\*.
- Tibisay Hotel Resort, Estado Mérida – Noviembre\*.

(\*) Expedientes inspeccionados pero no recibidos hasta la fecha por parte de la Dirección General de Inspección y Fiscalización.

- Se continuó procesando dieciséis (16) expedientes de Reposición del Procedimiento Administrativo del año 2010, de los cuales diez (10) procedimientos fueron cerrados y seis (06) se encuentran a la espera de inspección de verificación de cumplimiento de la Orden de Reparación y Mantenimiento de categorización oficializada a los establecimientos.
- Se cerraron dieciséis (16) procedimientos, por incumplimiento de los requisitos mínimos en sus instalaciones, así como de servicio, mantenimiento y funcionalidad, establecida en la Resolución N° 68 “Tabulador de Servicios para las Categorías de los Establecimientos de Alojamiento Turístico: Hotel de Turismo” y en la Resolución N° 02 “Tabulador de Servicios para las Categorías de los Establecimientos de Alojamiento Turístico: Hotel Residencia de Turismo”. Los procedimientos cerrados corresponden a los siguientes establecimientos de Alojamiento Turístico:

#### Procedimientos iniciados en el año 2010

- Hotel Shelter Suites, Distrito Capital\*.
- Hotel Venecia, Distrito Capital\*.



- Hotel Punta Palma, Estado Anzoátegui.
- Hotel Gran Meliá Caracas, Distrito Capital.
- Hotel Caracas Cumberland, Distrito Capital.
- Hotel Kristoff, Estado Zulia.
- Hotel & Suites Pestana Caracas, Estado Miranda.
- Playa Grande Caribe Hotel & Marina, Estado Vargas.
- Hotel Las Américas, Distrito Capital.
- Hotel Eurobuilding Express Maiquetía, Estado Vargas.

(\*) Procedimientos fueron cerrados y reportados en la última quincena del mes de diciembre del año 2010.

### Procedimientos iniciados en el año 2011

- Hotel Lincoln Suítes, Distrito Capital.
- Hotel Best Western CCT, Estado Miranda.
- Montaña Suites Hotel, Estado Miranda.
- Hotel Maracaibo Cumberland, Estado Zulia.
- Hotel Best Western El paseo, Estado Zulia.
- Hotel Euro, Estado Zulia.

### **Logro**

### **Registro y Actualización de datos de Prestadores de Servicios Turísticos**

Facilitar los trámites requeridos para incluir nuevos Prestadores de Servicios Turísticos, los cuales deben cumplir con el marco jurídico legal de la nación, generando respuesta oportuna y confiable a las diferentes solicitudes de Inscripción en el RTN, actualización del RTN, otorgamiento y renovación de Licencias de Turismo, encaminando a estos nuevos emprendedores e inversionistas a establecerse acorde a las políticas y exigencias por el modelo productivo socialista.

### **Insumos para alcanzar el logro**

- Para lograr aminorar los lapsos de tiempo para dar respuesta a las solicitudes llevadas por esta Dirección, se solicitó la delegación de firma del Ministro al Viceministro lo cual ha generado como resultado dar respuesta a las solicitudes de una manera más expedita.
- Se realizaron jornadas a nivel nacional para recibir y asesor a los



Prestadores de Servicios Turísticos con respecto a las Solicitudes concernientes al Registro Turístico Nacional y Licencias de Turismo, logrando así informar de forma más efectiva a los PST que laboran en las distintas regiones del país.

- Se apoyó a la Dirección General de Promoción e Inversión Turística en las Jornadas de captación de Proyectos Turísticos asesorando a los Prestadores de Servicios Turísticos para los diversos trámites llevados por esta Dirección.
- Se trabajó en conjunto con la Dirección General de Inspección y Fiscalización para establecer como mecanismo de eficiencia, una inspección preliminar al otorgamiento de la Licencia de Turismo para así lograr verificar la operatividad y los servicios que ofrecen los Prestadores de Servicios Turísticos.

MESES	INSCRIPCIÓN RTN	ACTUALIZACIONES RTN	LICENCIAS DE TURISMO	RENOVACIONES DE LICENCIAS TURISMO
ENERO	62	6	3	1
FEBRERO	2	1	8	0
MARZO	105	19	5	1
ABRIL	26	4	15	4
MAYO	57	0	9	3
JUNIO	107	38	14	5
JULIO	62	35	16	4
AGOSTO	88	27	20	2
SEPTIEMBRE	51	22	1	0
OCTUBRE	53	49	4	2
NOVIEMBRE	118	55	5	3
DICIEMBRE	136			
<b>Total</b>	<b>867</b>	<b>256</b>	<b>100</b>	<b>25</b>

## Logro

### Inspecciones a Prestadores de Servicios Turísticos

Las inspecciones a prestadores de servicios turísticos, tienen por objeto verificar el apego a la legalidad de las normas que los rigen, teniendo en consideración su tipo. Así como atender a solicitud de la parte interesada, su reubicación en el escalafón de categorización.

### Insumos para alcanzar el logro



Se realizaron a nivel nacional un total de Quinientas Cincuenta inspecciones a prestadores de servicios turísticos, relacionadas con diferentes funciones que se tienen asignadas

TIPOS DE INSPECCION	CANTIDAD
Categorizaciones	30
Orden de Reparación	6
Licencias	54
Denuncias	81
Inspección General	379
<b>Totales</b>	<b>550</b>

Las inspecciones realizadas están clasificadas de la siguiente manera:

- **Inspecciones en Operativos Especiales** se realizaron 379 Inspecciones en operativos a nivel nacional julio – agosto, noviembre y diciembre 2.011.
- **Inspecciones a Solicitud de Otras Instancias** se realizaron 171 inspecciones de categorización 30, Orden de Reparación 06, denuncias de 81 y licencias de 54.

### Logro

#### Actualizaciones de instrumentos de trabajo

Producto de los cambios en el marco legal vigente, se hace necesario actualizar los instrumentos que de forma diaria se requieren para levantar la información.

#### Insumos para alcanzar el logro

- Actualización del Formulario de Inspección de Categorización para Hotel de Turismo.
- Actualización del formato de Acta de Inspección General para establecimientos de Alojamiento Turístico.
- Encomienda mediante Gaceta Oficial, de la función inspectora al equipo de inspectores, para el período 2011.
- Plan de capacitación para el personal de la Dirección General para el



año 2011.

### Logro

#### Acompañamiento en formulación de proyectos turísticos comunitarios

Se logró el acompañamiento para la formulación de diecisiete (17) proyectos turísticos comunitarios ejecutados y/o en ejecución

PROYECTO	COMUNIDAD	MUNICIPIO	ESTADO
EPSDC Ecoturismo Maurak	Maurak	Gran Sabana	Bolívar
EPSIC Café Bicentenario del Mar	Fortín de la Galera, Juan Griego	Marcano	Nueva Esparta
EPSDC Posada Buchuaco	Buchuaco/Adícora	Falcón	Falcón
EPSDC Módulo Gastronómico Adícora	Adícora	Falcón	Falcón
EPSDC Red de Servicios Turísticos Tiraya	Tiraya/Adícora	Falcón	Falcón
UPF La vida es Bella	Adícora	Falcón	Falcón
UPF Alojamiento La Yaguasa	Ancón de Iturre	Miranda	Zulia.
UPF Alojamiento Cristo es el Mejor	Ancón de Iturre	Miranda	Zulia.
UPF Alojamiento Garza Blanca	Ancón de Iturre	Miranda	Zulia.
UPF Alojamiento Flamenco	Ancón de Iturre	Miranda	Zulia.
EPSDC Campismo Playa Sur Adícora	Adícora	Falcón	Falcón
EPSDC Módulos de Artesanía Bulevar de Adícora	Adícora	Falcón	Falcón
EPSDC Campamento Warao Jotaraao Aubanoko	Yabinoko	Maturín	Monagas
UPF Alojamiento Casco Central Guanta I	Casco Central de Guanta	Guanta	Anzoátegui
UPF Alojamiento Casco Central Guanta II	Casco Central de Guanta	Guanta	Anzoátegui

### Insumos para alcanzar el logro

- Metodología de Proyectos BANDES y FONDEMI.
- Modelo de Actas de constitución de Empresas de Propiedad Social Directas e Indirectas Comunales, así como de Unidades Productivas Familiares.
- Documento / Convenio de Financiamiento MINTUR-Consejos Comunales.
- Identificación y articulación con actores tanto institucionales como organizaciones comunitarias que hacen vida en las comunidades a intervenir.



- Movilización de personal de la Dirección General de Turismo Popular a las comunidades identificadas con potencialidades turísticas.
- Recursos financieros en calidad de Financiamiento a Proyectos Socioproyectivos Turísticos Comunitarios.
- Recursos financieros en calidad de viáticos para los funcionarios movilizados hacia las comunidades intervenidas.
- Equipos electrónicos (computadora, cámara fotográfica, video bean), formatos de asistencias y registros.

### Logro

#### **Acompañamiento en solicitud de recursos a proyectos turísticos comunitarios**

Se dio acompañamiento a 14 proyectos turísticos comunitarios en etapa de solicitud de Recursos Financieros.

PROYECTO	COMUNIDAD	MUNICIPIO	ESTADO
EPSDC Servicios Turísticos Chirikayén	Chirikayén	Gran Sabana	Bolívar
EPSDC Los Senderos y Refugios del Oso Frontino	Sanare	Andrés Eloy Blanco	Lara
EPSDC Ecomuseo del Café	Sanare	Andrés Eloy Blanco	Lara
EPSDC Parador Turístico Caño La Yuca	Caño La Yuca	Parra y Olmedo	Mérida
EPSDC Parque Turístico Fundo de San Benito	Río Frío	Parra y Olmedo	Mérida
EPSDC Parque Turístico Santa Teresita	Monte Bello	Parra y Olmedo	Mérida
EPSDC Parque Turístico Río Bonito Alto	Mesa Julia	Parra y Olmedo	Mérida
UPF Centro Turístico Cultural Los Resaque de Puy Puy.	Puy Puy	Arismendi	Sucre
EPSDC Comuna Turística Eje Costero Adícora.	Adícora	Falcón	Falcón
EPSDC Feria Gastronómica Bulevar de Adícora	Adícora	Falcón	Falcón
EPSIC La Pérgola Marina	Higuerote	Brion	Miranda
EPSIC Puerto Escondido	Santa Rita	Santa Rita	Zulia
EPSDC Ruta Sagrada al Nazareno	Achaguas-San Fernando	Achaguas – San Fernando	Apure
EPSDC Batalla de Carabobo	Campo Carabobo	Libertador	Carabobo



### **Insumos para alcanzar el logro**

- Metodología de Proyectos BANDES y FONDEMI.
- Modelo de Actas de constitución de Empresas de Propiedad Social Directas e Indirectas Comunales, así como de Unidades Productivas Familiares.
- Documento / Convenio de Financiamiento MINTUR - Consejos Comunales.
- Identificación y articulación con actores tanto institucionales como organizaciones comunitarias que hacen vida en las comunidades a intervenir.
- Movilización de personal de la Dirección General de Turismo Popular a las comunidades identificadas con potencialidades turísticas.
- Recursos financieros en calidad de viáticos para los funcionarios movilizados hacia las comunidades intervenidas.
- Equipos electrónicos (computadora, cámara fotográfica, video bean), formatos de asistencias y registros.

### **Logro**

#### **Consejos del Poder Popular Turístico**

Organización e instalación de treinta y un (31) Consejos del Poder Popular Turístico, que de manera coordinada y mancomunadamente presentan proyectos que impactan o influencian a todas las comunidades involucradas.

### **Insumos para alcanzar el logro**

- Manual para el Desarrollo Turístico en las Comunidades.
- Identificación y articulación con actores tanto institucionales como organizaciones comunitarias que hacen vida en las comunidades a intervenir.
- Movilización de los funcionarios hacia las comunidades intervenidas.
- Movilización de personal de la Dirección General de Turismo Popular a las comunidades identificadas con potencialidades turísticas.



- Recursos financieros en calidad de viáticos para los funcionarios movilizados hacia las comunidades intervenidas.
- Equipos electrónicos (computadora, cámara fotográfica, video bean), formatos de asistencias y registros.

## **Logro**

### **Capacitación en turismo comunitario**

Se llevó a cabo setenta y tres (73) Talleres de turismo comunitario, para facilitar la transformación del turismo con visión socialista, que se desarrollan en las comunidades que han sido abordadas por el MINTUR.

### **Insumos para alcanzar el logro**

- Identificación y articulación con actores tanto institucionales como organizaciones comunitarias que hacen vida en las comunidades a intervenir.
- Elaboración de contenidos programáticos para los talleres en función de la formulación de Diagnósticos, Planes de Desarrollo y Proyectos Turísticos.
- Movilización de personal de la Dirección General de Turismo Popular a las comunidades identificadas con potencialidades turísticas.
- Recursos financieros en calidad de viáticos para los funcionarios movilizados hacia las comunidades intervenidas.
- Equipos electrónicos (computadora, cámara fotográfica, video bean), formatos de asistencias y registros.

## **Logro**

### **Factibilidades Socio - Técnicas**

Se recibieron, analizaron, asesoraron, procesaron y se dio respuestas a solicitudes de inversión turística, presentados por emprendedores y prestadores de servicios turísticos, con el objeto de obtener la aprobación necesaria, para la presentación del proyecto ante la banca que conlleve al financiamiento del mismo.



### **Insumos para alcanzar el logro**

- Se otorgaron quinientas dieciocho (518) factibilidades socio - técnicas.
- Se otorgaron cincuenta y dos (52) conformidades turísticas.

### **Logro**

#### **Identificación y difusión del Patrimonio Turístico Nacional**

Durante el 2011 se ha logrado la consolidación del Sistema del Inventario del Patrimonio Turístico (IPT) mediante tecnología web. A la fecha diecisiete (17) entidades han iniciado la transcripción de la información en el Sistema, data recabada mediante el levantamiento del Inventario de Patrimonio Turístico Nacional llevada a cabo por los entes estadales de turismo.

### **Insumo para alcanzar el logro**

Se logró la identificación de Cinco Mil Quinientas Diez (5.510) Unidades Patrimoniales (compuesta por atractivos naturales, atractivos culturales, prestadores de servicios turísticos y servicios complementarios), superando con creces la meta planteada de 300 Unidades Patrimoniales para el presente año. Las entidades integradas al sistema son las siguientes:

- Amazonas
- Anzoátegui
- Aragua
- Barinas
- Bolívar
- Carabobo
- Cojedes
- Delta Amacuro
- Falcón
- Lara
- Táchira
- Trujillo
- Vargas
- Yaracuy
- Zulia
- Dependencia Federal Archipiélago Los Roques
- Distrito Capital.

### **Logro**

#### **Gestión para la conservación y sustentabilidad del Patrimonio Turístico Nacional**



Cosiste en el diseño de herramientas didácticas o comunicacionales para el uso sustentable del Patrimonio Turístico Nacional, con la finalidad de crear conciencia de conservación y del uso racional para la preservación de los patrimonios naturales y culturales con uso turístico.

### **Insumos para alcanzar el logro**

- **I Reunión Técnica sobre la Gestión del Patrimonio Turístico**, con la participación de representaciones de las Corporaciones, Direcciones y Fondos de Turismo de los estados, así como delegados del Ministerio del Poder Popular para el Ambiente e Instituto de Patrimonio Cultural (IPC).
- **Programa para el Fortalecimiento y Sensibilización para la Gestión del Patrimonio Turístico Nacional**”, entre cuyas acciones ejecutadas destacan:
  - **Jornadas de Sensibilización Turístico Patrimonial**: Ejecución de un total de doce (12) talleres en seis (6) estados, Amazonas, Bolívar, Dependencia Federal Parque Nacional Archipiélago Los Roques, Miranda, Nueva Esparta y Falcón, con 434 participantes conformada por Prestadores de Servicios Turísticos, representantes de Consejos Comunales, representantes de las Zonas Educativas, estudiantes, representantes de organismos estadales de turismo, Gabinetes Regionales de Cultura y Direcciones Estadales de Ambiente, miembros de la comunidad, servidores públicos del sector turístico, entre otros.
  - **Reedición del Folleto “Turismo y Patrimonio”**: Se reeditó este año un total de 3.000 ejemplares. Esta constituye una herramienta didáctica que sirve de apoyo para la concientización del colectivo en cuanto al uso y disfrute sustentable de los patrimonios naturales y culturales de nuestra nación, además de servir como material de apoyo para los talleres impartidos y demás actividades realizadas por la Dirección de Patrimonio Turístico y Cultural del MINTUR.

### **Logro**

#### **Identificación de Destinos con Potencialidades para el Turismo Receptivo**

Ampliar la gama de destinos turísticos con potencialidades para el turismo receptivo, que puedan ofrecerse a tours operadores a nivel nacional e internacional, y que formen parte de las campañas de promoción.



### **Insumo para alcanzar el logro**

Ejecución de trabajos de investigación y visitas de campo para la formulación del “Diagnóstico de Destinos con Potencialidad para el Turismo Receptivo”, labor llevada a cabo en veinticuatro (24) entidades del país y las Dependencias Federales, con asesoría de un experto internacional en el área de Comercialización de Destinos y Productos Turísticos.

### **Política**

#### **Desarrollar los centros poblados.**

Esta política va orientada a formular y gestionar los proyectos de inversión turística de los sectores públicos y privados, con criterios de sustentabilidad, a fin de consolidar la oferta de productos turísticos y el turismo como actividad productiva, que permitirá el desarrollo y mejoramiento de la infraestructura en los núcleos o planes de desarrollos turísticos con la participación autogestionaria de los habitantes de los centros urbanos involucrados, generando nuevos empleos, mejorando la calidad vida y el medio ambiente.

### **Logro**

#### **Frente marino malecón Puerto Flechado. Chichiriviche. Municipio Iturriiza. Edo Falcón. Etapa IV.**

Da continuidad con los trabajos que fueron iniciados durante el periodo 2007 y 2008 que comprendían las etapas II y III de los malecones norte y sur incluyendo las obras del paisajismo e iluminación. La reactivación y puesta en funcionamiento del malecón, se prevé la generación de cien (100) y ciento cincuenta (150) empleos directos e indirectos que pudiesen alcanzar los doscientos veinte (220) empleos, basados en el flujo de temporadistas durante la temporada alta. Monto total del proyecto: Bs. 5.661.953,00, con recursos provenientes de un Crédito Adicional G.O Nº 39.756 de fecha 13 de septiembre de 2.011, donde INATUR funciona como ente pagador.

### **Insumo para alcanzar el logro**

La construcción de caminerías que servirán de enlace entre los malecones norte y sur. de 24.547m<sup>2</sup> aproximadamente, consolidando los ejes entre playa Norte, playa Sur y la avenida principal de la localidad de Chichiriviche.

### **Logro**

#### **Restauración del paisajismo de la Isla la Tortuga**

Recuperación de espacios afectados por la intervención humana, en el



proceso de permitir que la isla, presente algunas características que faciliten el acceso y disfrute de las personas que acuden a ella para su recreación y esparcimiento.

### **Insumos para alcanzar el logro**

Restauración paisajística del área afectada por la construcción de vialidad en el sector Alto de Chaguaramas y Alto de Garambeo en la Isla La Tortuga, a un costo total de Un Millón Trescientos Cincuenta y Nueve Mil Setecientos Bolívares (Bs. 1.359.700,00), cubiertos con recursos provenientes de Reprogramación presupuestaria Mintur / Inatur 2011, Inatur ente pagador.

### **Logro**

#### **Plan de recuperación turística de Choroní. Fase I.**

Los trabajos acometidos en la población de Choroní, permite la adecuación de los espacios físicos que son de interés turístico para locales y visitantes, además facilita el desarrollo de la actividad económica y la inserción de las comunidades en un proceso de mejoramiento en su calidad de vida. El monto total del proyecto es de Dos Millones Setecientos Cincuenta y Un Mil Ochocientos Cuarenta y Seis Bolívares (Bs. 2.751.846,00), con recursos provenientes de una reprogramación presupuestaria Mintur / Inatur 2011, ente pagador INATUR.

### **Insumos para alcanzar el logro**

- Construcción, adecuación y reconstrucción de estacionamiento, caminerías y plazoleta del mirador “El Cristo” de Choroní.
- Instalaciones eléctricas.
- Paisajismo.
- Módulos (servicio, artesanía y gastronomía).
- Inspección técnica y estudios de impacto ambiental y de suelo.

Para el sector II hay una ejecución del 97% de las obras programadas, lo cual comprende:

- ocho (08) módulos de gastronomía
- un módulo de baños.
- tanques elevados.
- un tanque Australiano.
- Tomacorrientes, bordes de ventanas y puertas, carateo en cerámica, limpieza general en los módulos gastronómicos y de baños.



Para el sector III, se pudo apreciar cumplimiento en las metas físicas en un 99%, tales como:

- Plaza playera.
- Bancos.
- Acometidas eléctricas para la iluminación.
- Muro con rampa de acceso a la playa.
- Mejoras en baños públicos.

### **Logro**

#### **Plan de recuperación turística de Choroní. Fase II**

Propiciar el desarrollo de la actividad turística en Playa Grande desde una perspectiva socio ambiental, mediante el aprovechamiento racional de los recursos naturales, propiciando el adecuado establecimiento y reorganización de las actividades socio-económicas ya existentes. Para lo cual, se pretende ordenar el sector garantizando las mejores condiciones de calidad y confort para turistas, usuarios y prestadores de servicio turístico.

#### **Insumos para alcanzar el logro**

Comprende las intervenciones siguientes:

- Revisión de Estudios preliminares (levantamiento topográfico y estudios de suelo).
- Actualización del Proyecto de ingeniería de detalle (arquitectura, estructura, instalaciones, etc.).

#### **Sector 1:**

- Estacionamiento y acceso.
- Módulos de Mercancía Seca (8).
- Módulo de Control de Acceso al estacionamiento.
- Espacio público de acceso al estacionamiento.
- Demolición de depósitos y kioscos al borde de la vía.
- Construcción de Tanque séptico.
- Paisajismo

#### **Sector 2:**

- Módulos de Gastronomía (16) y área de mesas.
- Caminería de acceso.
- Baños de empleados.
- Demolición de depósitos y kioscos al borde de la vía.



- Planta de Tratamiento (1).
- Paisajismo.

Sector 3:

- Culminación de la Plaza.
- Módulo de Información Turística.
- Módulos de Mercancía Seca (7).
- Cubierta de área de mesas existente.
- Deck y barabdas de la plaza.
- Planta de Tratamiento (1).
- Paisajismo.

Se prevé la generación de ciento ochenta y cuatro (184) empleos directos, quinientos cincuenta y dos (552) empleos indirectos durante la ejecución de la obra y durante la operación noventa y cinco (95) empleos directos y doscientos ochenta y cinco (285) empleos indirectos. Población beneficiaria Choroní con 1.450 habitantes, turistas aproximadamente 3.500 dependiendo de la temporada y de la capacidad de carga de la playa. El monto total del proyecto es de Quince Millones Seiscientos Cincuenta y Cuatro Mil Trescientos Ochenta y Cuatro Bolívares (Bs. 15.654.384,00). Los recursos provienen de Crédito Adicional 2011 G.O. N° 39.756 de fecha 13-09-2011 Bs. 12.649.452,00. Traspaso Crédito Presupuestario G.O. N° 39.766 de fecha 27-09-2011 Bs. 1.816.432,00. Reprogramación presupuestaria Mintur / Inatur 2011 Bs. 1.188.499,80. Ente Pagador: INATUR

### Logro

#### Adecuación y remodelación de Refugios

Se realizó el acompañamiento en los trabajos de “ADECUACIÓN Y REMODELACIÓN DE LOS REFUGIOS UBICADOS EN EL ESTADO VARGAS BAJO LA RECTORÍA DEL MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TURISMO”, lo cual comprende la inspección de las empresas contratadas para realizar estos trabajos y de esta manera procurar la privacidad e intimidad mínima de las personas acogidas por el Gobierno Bolivariano en calidad de refugiados dadas las pérdidas materiales ocasionadas por las precipitaciones ocurrida en los meses de noviembre y diciembre de 2010 y enero de 2011 en los estados: Falcón, Miranda, Vargas y el Distrito Capital. El monto total del proyecto es Setecientos Diez Mil Ochocientos Treinta y Cuatro Bolívares con Cuatro Céntimos (Bs. 710.834,04), con recursos asignados y pagados por la Comisión Presidencial de Refugios Dignos, adscrita al Ministerio del Poder Popular



para Relaciones Interiores y Justicia y coordinado con la Oficina de Atención al Ciudadano de MINTUR.

### Estado Vargas

REFUGIOS	Nº FAMILIA	Nº PERSONAS	MONTOS
<b>ASOTREFANB</b>	31	126	251.128,00
<b>UN RAYO DE LUZ</b>	07	30	102.756,50
<b>RENACER DEL SOBERANO</b>	07	42	77.535,00
<b>FRANCISCO DE MIRANDA</b>	15	63	114.234,02
<b>CASA COMUNAL OMAR</b>	25	116	30.088,34
<b>ZAMBRANO</b>			
<b>HUERTO FAMILIAR</b>	10	54	58.931,39
<b>TOTALES</b>	<b>95</b>	<b>431</b>	
<b>sub.-total Bs.</b>			<b>634.673,25</b>
<b>IVA 12%</b>			<b>76.160,79</b>
<b>Total presupuesto Bs.</b>			<b>710.834,04</b>

### Insumos para alcanzar el logro

Dentro de las actividades que se tiene: la construcción de paredes en Drywall, con la finalidad de ampliar los refugios y mejorar su privacidad, reparación de friso en paredes y techo, pintura en paredes internas y externas, reparación de filtraciones, impermeabilización, mejorar la iluminación (tanto eléctrica y natural), acondicionamiento de baño y cocina, mejora el sistema de cableado eléctrico, frisar paredes, corregir la pendiente en losa de techo.

### Logro

#### La Rinconada Tribuna “A” y Tribuna “C”

### Insumos para alcanzar el logro

- Se construyeron un total de Cuatrocientos veintiún (421) cubículos dispuestos de la siguiente manera:

PISO	CUBÍCULOS	REFUGIADOS
------	-----------	------------



1	188	752
2	110	440
3	123	492
<b>TOTAL</b>	<b>421</b>	<b>1.684</b>

- **Tribuna A:** Colocación de tabiquería con láminas de yeso (drywall) y pintura interior para la creación de cubículos que permita una mejor distribución de las personas en Planta Baja (PB) y Piso 2.
- **Tribuna C:** Cerramientos con láminas de drywall por ser resistentes, de fácil y rápida colocación, una vez replanteada toda la estructura metálica. Cada habitación o refugio tiene una altura de 2,44 m. y abarca un área de 9,00 m<sup>2</sup>. Se pintó y se le colocó un punto para toma corriente.
- Dotación de tres (3) lavadoras por piso para la población albergada en la tribuna, generando el acople eléctrico y sanitario de cada una de ellas.
- Se adecuó un espacio físico de 1.153,00 m<sup>2</sup>, perteneciente al Instituto Nacional de Hipódromos, con el objetivo de garantizar el derecho a la educación de las personas afectadas a fin de culminar su educación básica y primaria que se encontraban cursando, hasta tanto cese la situación de emergencia y se les procure la entrega de viviendas en sitios seguros, todo ello, considerando que es obligación del Estado, convertir los refugios en una institución del estado social de derecho y justicia y no sólo en un espacio de supervivencia.
  - Construcción de paredes con láminas de drywall por ser resistente y fácil armado.
  - Distribución fue de 14 aulas de clase y una sala para computación.
  - Pintura de paredes y en algunos casos en el interior se colocaron paneles de vidrios.

El costo total de la obra es de Diez Millones Setecientos Noventa y Siete Mil Seiscientos Setenta Bolívares con Cuatro Céntimos (Bs. 10.797.670,04), provenientes de Crédito Adicional 2011, con INATUR como ente pagador.

### Logro

**Adecuación y mejoras de la Estación Maripérez, Salones de Convenciones y caminerías del Sistema Teleférico Warairarepano; así**



### **como la edificación que conforma el Hotel Humboldt**

Se realizaron labores de seguimiento y control de los trabajos, a través de inspecciones periódicas en el sitio de las obras mediante las cuales se evaluó la calidad de las obras ejecutadas y su adecuación a los planos, las especificaciones particulares, y todas las características para que se ejecutara la obra. El monto total del proyecto fue de Once Millones Doscientos Mil Bolívares (Bs. 11.200.000,00), con recursos provenientes de Crédito Adicional en el año 2011, y se tiene como ente pagador a VENETUR.

### **Insumos para alcanzar el logro**

- La adecuación, recuperación y mejoras de las estaciones Warairarepano y Maripérez, lo cual incluye el estacionamiento de vehículos.
- Recuperación de los Salones de Convenciones del Sistema Warairarepano y su caminería.
- Mejoras de la edificación que conforma el Hotel Humboldt.
- Recuperación de áreas verdes, paisajismo e iluminación interior y exterior, en cada ámbito de acción (Estación teleférico Warairarepano y Maripérez, salón de convenciones y caminería)

Al cierre del año 2011 hay obras que aún no se han culminado se prevé su continuidad, ejecución y entrega definitiva para el año 2012, lo cual; estará sujeto a la aprobación por parte del Ejecutivo de recursos provenientes de créditos adicionales.

### **Política**

#### **Formular los planes de ordenación de territorio**

En los procesos de desarrollo local, regional y nacional cobra mucha importancia los planes de ordenación del territorio, ya que ellos son los instrumentos que permiten el crecimiento ordenado, respetando el medio ambiente y ecosistemas.

### **Logro**

#### **Planes de Ordenamiento del territorio**

Preparación de la documentación para el inicio de la consulta pública de los



anteproyectos de decreto de Planes de Ordenamiento y Reglamento de Uso de las Zonas de Interés Turístico:

- Península de Paraguaná del estado Falcón.
- Costa Oriental del estado Falcón.
- Los Caracas – Punta Castillete, estados Vargas y Miranda,
- Punta Cabo Blanco – Punta Cazonero (Playa El Agua), estado Nueva Esparta.

#### **Insomos para alcanzar el logro**

- Coordinación y programación de consulta.
- Remisión de los documentos a los diferentes organismos involucrados.
- Diseño de Anuncios en prensa.
- Publicación de los documentos en el portal Web del Ministerio.
- Preparación del material y plan de trabajo para la consulta pública.

#### **Logro**

**Participación en el Comité Central y Estadal de Gestión Integral de las Zonas Costeras.**

#### **Insomos para alcanzar el logro**

- Revisión del anteproyecto de decreto del Plan de Ordenación del territorio del estado Vargas.
- Levantamiento y caracterización de playas arenosas de los estados Vargas y Miranda.
- Consulta pública de la ordenanza de Zonificación y reglamentación de uso de las Playas Bahía de los Niños, Coral A y B.
- Revisión conjunta, seguimiento y visitas de campos de proyectos turísticos ubicados en las zonas de interés turístico. (Vargas, Miranda y Nva. Esparta).

#### **Logro**

**Autorizaciones de Ocupaciones del Territorio, durante el 2011 se otorgaron treinta y cinco (35) Autorizaciones de Ocupación del Territorio y treinta y dos (32) Condiciones de Desarrollo.**



### **Insumos para alcanzar el logro**

- Propuestas de inversión para el desarrollo de la actividad turística y otras actividades en las Zonas de Interés Turístico.
- Acreditaciones técnicas emitidas por el Ministerio del Poder Popular para el Ambiente (Minamb).

### **Logro**

#### **Culminación de Cartografía de las Zonas de Interés Turístico.**

### **Insumo para alcanzar el logro**

Base cartográfica digitalizada.

### **Política**

#### **Rehabilitar áreas centrales deterioradas**

Como órgano del Ejecutivo Nacional el MINTUR apoya y participa en la recuperación y remozamiento de la ciudad, por intermedio del Plan Caracas Bicentenaria, que permite atender algunas necesidades inmediatas, en este proceso también participan las comunidades abordadas.

### **Logro**

#### **Participación en el Plan Caracas Bicentenaria**

Participación en el “Plan Caracas Bicentenaria”, el cual consiste en remozamiento de la ciudad Capital por los entes públicos (Ministerios y/o Alcaldías), el Ministerio del Poder Popular para el Turismo le correspondió apadrinar a la Parroquia Leoncio Martínez, municipio Sucre, estado Bolivariano.

### **Insumos para alcanzar el logro**

- Plan de abordaje de las parroquias de Caracas (emitido por el Gobierno del Distrito Capital).
- Desarrollo de cinco (5) operativos de trabajo voluntario en centros educativos y de salud de la Parroquia Leoncio Martínez.



### III. LÍNEAS DE ACCIÓN

#### **Directriz: Suprema Felicidad Social**

##### **Objetivo Estratégico**

##### **Fortalecer las capacidades básicas para el trabajo productivo**

Cuando se da inicio a un proceso de transformación productivo, uno de los elementos más importantes a considerar es el asociado a las capacidades que posee la fuerza productiva, pues son esas capacidades las que le dan entre otras cosas, el dinamismo al proceso de transformación y ese dinamismo se mide en calidad del trabajo y tiempo de ejecución del mismo, lo que por ende repercute directamente en el éxito del proceso transformador.

Partiendo de este punto vista, y en pro de apoyar al proceso de transformación se desarrollan estrategias, planes y proyectos que apuntan a fortalecer las capacidades de la fuerza de trabajo vinculada con el sector que se desea intervenir.

Otro tópico fundamental en el proceso de transformación es el social, lo constituye la participación, la accesibilidad, el disfrute y la equidad en la distribución de los excedentes, porque con los excedentes y a través de mecanismos diseñados para tal fin, el Estado Venezolano lleva felicidad a sus habitantes, a sus ciudadanos y ciudadanas, al permitirles participar de las bondades de nuestra gran Venezuela, en el ámbito cultural, patrimonial, territorial, y de infraestructura diseñada para la recreación y esparcimiento.

##### **Política**

##### **Establecer mecanismos administrativos y control para la socialización de los excedentes**

Para hacer llegar al pueblo lo que al pueblo le pertenece, el Estado ha diseñado mecanismos e instrumentos que le permite llevar a los ciudadanos y ciudadanas, niños y niñas, adultos y adultas salud, educación, recreación, esparcimiento, sobre todo a aquellos a quienes históricamente se les había negado la participación o disfrute. Para apoyar al Estado en este tópico se elaboró el proyecto de Ampliación y fortalecimiento del programa de turismo solidario, el cual tiene como objetivo contribuir con el proceso de inclusión y de integración intercultural.



## **Directriz: Democracia Protagónica Revolucionaria**

### **Objetivo Estratégico**

**Construir un sector público al servicio del ciudadano que conduzca a la transformación de la sociedad.**

Este objetivo pone en evidencia la preocupación e interés del Estado de alcanzar el más alto nivel de bienestar para toda la sociedad, por lo que se hace fundamental fortalecer y consolidar el manejo del gran volumen de información, para procesarla y que esta de manera oportuna y consistente aliente las políticas, estrategias y decisiones que se tomen, en este caso en particular, las referidas al Sector Turismo.

De igual forma, el marco legal y normativo permite darle direccionalidad a las acciones de los particulares, lo que propicia la asertividad y efectividad en el proceso de transformación.

Por otro lado, el modelo productivo a implantar, implica generar modificaciones en la conciencia de los ciudadanos, para que participen de forma activa en el mismo, facilitando el proceso de transformación social y productivo establecido en el Plan de Desarrollo de la Nación.

### **Política**

**Crear canales regulares directos entre el Poder Popular y el resto de los poderes**

El Estado procurando mantener informados a las ciudadanas y ciudadanos, así como para retroalimentarse, le da especial importancia a la actividad estadística, pues ella constituye una fuente invaluable de información para las organizaciones, que permite leer claramente el comportamiento de la actividad que se esté estudiando y su evolución a través del tiempo. Es esa lectura la que apoya la direccionalidad en la toma de decisiones, políticas y estrategias.

### **Política**

**Mejorar y fortalecer los instrumentos legales y mecanismos institucionales de participación ciudadana ya establecidos.**

Como órgano de la administración y regente del sector turismo, requiere complementar y ampliar el conjunto de normas, reglamentos y disposiciones que permiten informar a los particulares de los documentos que debe presentar, requisitos que debe cumplir, facilidades u oportunidades de las que pueden disponer o limitaciones y alcances, al solicitar, tramitar o cumplir



disposiciones establecidas.

### **Política**

#### **Propiciar la coherencia organizativa, funcional, procedural y sistemática de los órganos públicos**

Las organizaciones públicas como partes integrantes de un todo han sido diseñadas para que funcionen de manera coordinada, de forma tal que pueda darse la colaboración entre las mismas, y que esto facilite las respuestas a los ciudadanos y lleve al éxito de la gestión de gobierno. Exactamente igual funciona a lo interno dentro de las instituciones, por ello el MINTUR de manera armónica mantiene entre las unidades administrativas y los entes que lo integra una relación de trabajo donde se colabora, trabaja y participa como un gran equipo de trabajo en los proyectos que se acometan. Esto evidentemente requiere de funcionarios y trabajadores comprometidos con la organización, con sentido de pertenencia y conscientes de la importancia de la responsabilidad que asumieron como servidores públicos al ingresar a la Administración Pública.

### **Política**

#### **Incrementar los niveles de capacidad y conocimiento del funcionario público**

El sector público tradicionalmente y más aún en esta fase del proceso de transformación socioprodutiva, requiere contar con servidores públicos capacitados y formados, por ello a través de las unidades responsables de brindar esta atención a los trabajadores, se les proporciona los conocimientos, capacidades y formación necesarios no solo para realizar de forma eficaz y eficiente las labores que tienen asignadas, sino que se les proporciona una preparación integral para el mejor conocimiento de diferentes aspectos vinculados al sector turismo.

### **Política**

#### **Implementar la simplificación de trámites administrativos a todos los niveles**

Motorizados y monitoreados por el órgano responsable de hacer que la Administración Pública simplifique sus procedimientos, en beneficio final de la eficacia y eficiencia del sector público y del ciudadano común que tiene la necesidad de gestionar y tramitar diversos documentos, permisos, créditos, licencias, entre otros, ha venido avanzando de forma firme en la identificación de los trámites y procedimientos que deben ser atendidos en función de su simplificación y en consecuencia celeridad.



## Política

### **Crear estímulos a los servidores públicos**

La normativa legal vigente que rige para toda la Administración Pública Nacional contempla espacios dedicados a los beneficios para sus trabajadores y funcionarios; adicionalmente, los organismos también tienen establecidos estímulos para los trabajadores, los cuales se revisan de forma periódica a fin de mantenerlos actualizados y de poder contar con unas relaciones laborales armónicas y en paz laboral.

## Política

### **Divulgar el patrimonio cultural, geográfico, turístico y ambiental de Venezuela**

El tema comunicacional e informativo día a día es una de las herramientas más relevantes al momento de dar a conocer y divulgar los atractivos disponibles y diseminados a lo largo y ancho del territorio nacional.

Las herramientas de comunicación, sobre todo las masivas, sean estas impresas, radiales, televisivas, informáticas, etc., facilitan el intercambio permanente de información con los ciudadanos, relacionada con los grandes e importantes atractivos patrimoniales, turísticos y culturales de que disponemos los venezolanos, ya conocidos por algunos que de manera reiterada se convierten en turistas o visitantes en temporadas altas o que pudiesen ser de interés para turistas potenciales.

MINTUR haciendo uso de los recursos tecnológicos, humanos, materiales, alianzas comerciales y acuerdos realizó una labor comunicacional intensa y constante a todos los niveles para divulgar no solo el aspecto patrimonial, sino para dar a conocer los avances que en materia turística se alcanzaron durante el ejercicio fiscal. Los alcances de las campañas de promoción, información y divulgación llegaron inclusive fuera de nuestras fronteras, con el propósito de incrementar el turismo receptivo no solo desde los países que tradicionalmente nos visitan, sino que también se extendió hacia otros mercados potenciales, a los cuales les puede interesar no solo el destino playa, sino otros destinos donde puedan apreciar la diversidad por ejemplo en flora y fauna que país como el nuestro posee. Este incremento del turismo receptivo, aunado al aporte del turismo interno repercute favorablemente en la participación del sector turismo en el producto interno bruto.

Por todo ello podemos decir y afirmar con orgullo “**Venezuela, conocerla es tu destino**”.



## **Directriz: Modelo Productivo Socialista**

### **Objetivo Estratégico**

**Desarrollar el nuevo modelo productivo endógeno como base económica del Socialismo del Siglo XXI y alcanzar un crecimiento sostenido.**

Las acciones de gobierno para alcanzar el éxito del modelo productivo establecido, implican la participación del pueblo como actores activos y con especial relevancia. Este hecho permite garantizar el crecimiento sostenido del modelo de desarrollo implantado.

Por ello el Estado ha mantenido una política de inversión e intervención que le permita generar las condiciones de desarrollo y participación deseadas para las comunidades y sus pobladores.

### **Política**

#### **Estimular la utilización del capital privado internamente**

El desarrollo de un país se puede alcanzar de forma más directa y rápida estimulando la utilización del capital privado, pues ello permite al Estado utilizar los recursos de que dispone en otras áreas también consideradas de interés y probablemente más urgidas de atención. En este sentido, el organismo desarrolla y ejecuta acciones tendientes a propiciar que los prestadores de servicios turísticos o emprendedores participen o incrementen su inversión en el sector turismo.

### **Política**

#### **Concentrar esfuerzos en las cadenas productivas con ventajas comparativas.**

Durante el año 2011, se profundizaron las acciones de promoción orientadas al incremento de la inversión en el sector turismo, por ello se llevaron a cabo visitas a las comunidades a fin de llevarles a su propio terreno la asesoría y capacitación requeridas sobre todo por los emprendedores, para la formulación y presentación ante la banca pública o privada de proyectos con espíritu turístico, posteriormente a haber obtenido el visto bueno o factibilidad por parte del organismo. De igual forma, se mantuvo un control y seguimiento permanente sobre el comportamiento de la cartera de crédito del sector, con miras a vigilar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley que regula la materia crediticia del sector turismo,



## Política

### **Aumentar la inversión en actividades estratégicas.**

Se mantuvieron e incrementaron las inversiones en sitios, poblaciones y localidades con grandes atractivos turísticos, propiedades del Estado vinculadas con el sector, zonas declaradas de interés turístico, todo ello orientado al fortalecimiento del sector y el desarrollo de la actividad turística.

Las actividades estuvieron orientadas hacia la recuperación, modernización, repotenciación y mejoramiento de infraestructuras de uso público o bajo administración del Estado ya existentes, así como también a la construcción de aquellas que por su envergadura, importancia o prioridad están bajo las acciones de gobierno.

Una vez hechas las inversiones, estas facilitan un disfrute y prestación de servicios en óptimas condiciones usuarios periódicos, turistas, visitantes y ciudadanía en general.

## Política

### **Coordinar la acción del Estado para el desarrollo regional y local.**

La participación del Estado como coordinador y propulsor del desarrollo regional y local es fundamental, esta participación se orienta y alimenta del plan de desarrollo nacional, ya que el mismo contiene los lineamientos establecidos para tal fin.

Por intermedio del MINTUR se generaron acciones en materia de normas de calidad para los servicios turísticos, categorización de hoteles, inspecciones a prestadores de servicios turísticos, registro y control de los mismos a quienes a su vez se les otorga el RTN o la Licencia de funcionamiento, acciones estas de carácter permanente, enfocadas en mejorar los servicios y la atención que reciben los temporadistas, turistas y visitantes cuando acuden a los espacios destinados a recreación, esparcimiento, disfrute y cultura turística.

## Política

### **Desarrollar los centros poblados.**

El MINTUR ha focalizado muchos de sus proyectos hacia el desarrollo de centros poblados con atractivos turísticos apetecidos por turistas y temporadistas, la procura de ese desarrollo ha conllevado a realizar inversiones que permiten resaltar las potencialidades de cada lugar, solucionar problemas que afectan a las comunidades, construir infraestructura que se convierta en la fuente de ingresos para sus



pobladores y de servicios de calidad y confort para sus visitantes; en fin, los proyectos están orientados a mejorar o restaurar las condiciones generales de las localidades que se han visto afectadas por el uso y explotación desmesurado o por el crecimiento del centro poblado.

### **Objetivo Estratégico**

#### **Fomentar la ciencia y la tecnología al servicio del desarrollo nacional y reducir diferencias en el acceso al conocimiento.**

Una de las prioridades actuales, que repercute favorablemente en el desarrollo del país, radica en el fomento y desarrollo de la ciencia y tecnología como herramienta de conocimiento, divulgación, salud, educación, celeridad en trámites, aumento de procesos productivos, seguridad, entre otras cosas, por ello se ha dedicado especial cuidado a su fomento y desarrollo, desde los más pequeños, sin distingo de ninguna índole.

La tecnología permite sin lugar a dudas darle celeridad a los procesos de desarrollo, por ello a través de las unidades responsables se han generado un conjunto de instrumentos, aplicaciones y herramientas que permiten a los trabajadores y a los ciudadanos interactuar y compartir información.

### **Política**

#### **Crear plataformas tecnológicas para el acceso del ciudadano común.**

La ciudadanía cada vez está más ávida de información y conocimientos, por ello el tema tecnológico en el MINTUR está orientado a que de forma más expedita los ciudadanos y ciudadanas puedan acceder a la misma, uno de los mecanismos más utilizados por su rapidez y porque llega a muchas más personas independientemente del sitio donde se encuentren dentro o fuera del país es el internet, por ello se ha dedicado esfuerzos y horas hombres a crear, mejorar y actualizar las Páginas Web o Portales que proporcionen la mayor cantidad de información posible relacionada con destinos, servicios, paquetes, actividades, etc.

De igual forma, la plataforma tecnológica utilizada debe y en efecto lo hace prestar servicios a los usuarios internos, procurando proporcionar las aplicaciones, programas y sistemas necesarios para el mejor desempeño dentro del marco de sus funciones, y de esta forma llegar directa o indirecta a los usuarios finales.



## **Directriz: Nueva Geopolítica Nacional**

### **Objetivo Estratégico**

#### **Profundizar la cohesión y la equidad socio-territorial**

El crecimiento de un país implica formular el esquema de desarrollo de las regiones, con el fin de que los pobladores tengan los suficientes incentivos que lo lleven a ocupar y mantenerse en ese espacio o territorio, distribuidos lo más equitativamente posible, de forma tal de que el crecimiento sea generalizado, evitando en consecuencia la depresión de algunas zonas o regiones dentro del país. Adicionalmente se deben cuidar aspectos importantísimos, como lo es el crecimiento con respeto al medio ambiente y que sea ese medio ambiente y sus recursos, los que proporcionen insumos para su aprovechamiento, pero de forma racional.

### **Política**

#### **Formulación de planes de ordenación del territorio**

El crecimiento poblacional y la movilización de los mismos hacia los centros donde convergen y existen más fuentes de empleo, oportunidades de estudios, de desarrollo social hacen que se produzca un crecimiento no planificados de algunas localidades, poblaciones o ciudades, ante esta situación se requiere la intervención del Estado, de forma tal que ese crecimiento poblacional no afecte de manera drástica y definitiva el ecosistema, la biodiversidad y que se mantenga una coexistencia armónica entre el hombre y su entorno. Esto se pretende lograr a través de la formulación de los planes de ordenación o permisos de ocupación del territorio.

### **Política**

#### **Rehabilitar áreas centrales deterioradas**

Se mantuvo el apadrinamiento del MINTUR sobre la Parroquia Leoncio Martínez para llevar a cabo en la misma y en compañía de la comunidad acciones de limpieza, pintura, desmalezamiento, paisajismo, y remozamiento generalizado de diferentes sectores dentro de la parroquia, todo ello enmarcados en los lineamientos de gobierno, generados a través del Programa Caracas Bicentenaria.



## IV. PROYECTOS EJECUTADOS PROYECTOS EJECUTADOS

En materia de Patrimonio Turístico, Cultural y Natural:

FICHA TÉCNICA - PROYECTO NACIONAL

FICHA N°:						
NOMBRE DEL ORGANISMO O ENTE RESPONSABLE	Ministerio del poder Popular para el Turismo					
DIRECTRIZ	Modelo Productivo Socialista					
SECTOR	Turismo y Recreación					
NOMBRE DEL PROYECTO	Plan Nacional para el Fortalecimiento del Patrimonio Turístico					
CÓDIGO DEL PROYECTO EN EL SNE	111993					
OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROYECTO	Desarrollar e implementar programas e instrumentos que permitan fortalecer la gestión del patrimonio en cuanto al aprovechamiento, uso y disfrute así como facilitar la planificación turística a nivel nacional con criterios de sostenibilidad ambiental, social y económica.					
BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	Desarrollar y consolidar el IPT como herramienta de planificación turística. Consolidación del catálogo turístico nacional (Pag. Web.) para contribuir a la promoción del patrimonio turístico nacional. Implementar los proyectos aprobados del Programa de Fortalecimiento y Sensibilización para la Gestión del Patrimonio Turístico, destinados a consolidar la gestión turística patrimonial bajo los criterios del turismo sustentable.					
ORGANO O ENTE EJECUTOR	Ministerio del poder Popular para el Turismo					
BENEFICIARIOS	Integrantes del Sistema Turístico Nacional y comunidades					
Nº DE EMPLEOS	Directos			Indirectos		
	Femeninos		Masculinos	75		
	18		7			
Fecha Inicio	04/01/2011		Monto Total Proyecto (En Bolívares)	Financiamiento (En Bolívares)		
Fecha Culminación	31/12/2011			Aprobado 2011	Ejecutado 2011	
Avance Físico del Proyecto (En Porcentaje)	2011	1936,66%	750.000,00	750.000,00	749.700,85	
Resultado Físico del Proyecto						
Bienes y/o Servicios		Meta 2011	Ejecutado 2011	%	Meta Total	Ejecutado 2011
IDENTIFICACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PATRIMONIO TURÍSTICO NACIONAL		300	5510	2003,00	300	5510
GESTIÓN PARA LA CONSERVACIÓN Y SUSTENTABILIDAD DEL PATRIMONIO TURÍSTICO NACIONAL		3	3	100,00	3	3
Responsable del Proyecto						
Nombre y Apellido	Freddy Quiaro					
Firma						
Ficha Técnica Elaborada Por:						
Nombre y Apellido	María Teresa Padilla					
Firma	Sello Húmedo					



## En materia de turismo social:

FICHA TÉCNICA - PROYECTO NACIONAL

FICHA Nº:	1					
<b>NOMBRE DEL ORGANISMO O ENTE RESPONSABLE</b>	Ministerio del Poder Popular para el Turismo					
<b>DIRECTRIZ</b>	Suprema Felicidad Social					
<b>SECTOR</b>	Turismo					
<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	Ampliación y Fortalecimiento del programa de Turismo Solidario					
<b>CÓDIGO DEL PROYECTO EN EL SNE</b>	111938					
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROYECTO</b>	Fortalecer el programa de Turismo Solidario y crear las condiciones de ampliación para la participación de la población en el mismo.					
<b>BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO</b>	Proyecto consistente en el diseño y ejecución de actividades turísticas y recreativas como circuitos de rutas de Turismo Social, actividades de campismo, disfrute de paquetes turísticos a bajos costos e intercambios solidarios entre usuarios turísticos para aumentar los mecanismos de garantía de acceso al ejercicio del derecho al descanso, recreación y sano aprovechamiento del tiempo libre.					
<b>ORGANO O ENTE EJECUTOR</b>	Ministerio del Poder Popular para el Turismo/Despacho del Viceministro de Gestión del Desarrollo Turístico/Dirección General de Turismo Popular					
<b>BENEFICIARIOS</b>	66.357 personas					
<b>Nº DE EMPLEOS</b>	Directos			Indirectos		
	Femeninos		Masculinos			
<b>Fecha Inicio</b>	03/01/2011		<b>Monto Total Proyecto (En Bolívares)</b>		<b>Financiamiento (En Bolívares)</b>	
<b>Fecha Culminación</b>	31/12/2011				Aprobado 2011	Ejecutado 2011
<b>Avance Físico del Proyecto (En Porcentaje)</b>	2011	447%	1.380.000,00		1.380.000	1.299.113,30
<b>Avance Financiero del Proyecto (En Porcentaje)</b>	2011	94%				
<b>Resultado Físico del Proyecto</b>						
<b>Acciones Específicas</b>			<b>Ponderación</b>	<b>Meta 2011</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Ejecutado 2011</b>
Diseño e Implementación del Programa Turismo Solidario Nacional e Internacional				72	circuito	398
Paquetes turísticos solidarios a bajo costo				10	paquete	0
Ejecución del Convenio MINTUR-ONA 2010-2013				1	plan	1
Seguimiento y control de los programas				15	evaluación	170
<b>TOTALES</b>						1133,33
<b>OBSERVACIONES:</b> Las metas numéricas fueron ampliamente superadas gracias al cambio de enfoque orientado por el ciudadano Ministro en torno a priorizar lo recreativo, eliminando gastos superfluos y garantizando el disfrute progresivo, partiendo de los entornos locales.						
<b>Responsable del Proyecto</b>						
Nombre y Apellido	LUIS FEDEMARX GAMBOA MARCANO					
Firma						
<b>Ficha Técnica Elaborada Por:</b>						
Nombre y Apellido						
Firma	Sello Húmedo					



## En materia de turismo comunal:

FICHA TÉCNICA - PROYECTO NACIONAL

FICHA N°:	2				
NOMBRE DEL ORGANISMO O ENTE RESPONSABLE	MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TURISMO				
DIRECTRIZ	MODELO PRODUCTIVO SOCIALISTA				
SECTOR	TURISMO				
NOMBRE DEL PROYECTO	TURISMO COMUNAL				
CÓDIGO DEL PROYECTO EN EL SNE	112186				
OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROYECTO	Implantar un modelo de gestión turística integral donde las comunidades organizadas fortalezcan sus capacidades de autogestión				
BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	Desarrollar un conjunto de mecanismos que permitan a las comunidades y a los distintos sujetos sociales de la localidad, definir colectivamente el plan de desarrollo turístico integral.				
ORGANO O ENTE EJECUTOR	Ministerio del Poder Popular para el Turismo/Despacho del Viceministro de Gestión del Desarrollo Turístico/Dirección general de turismo popular				
BENEFICIARIOS	31 comunidades con vocación y potencialidades turísticas a escala nacional.				
Directos		Indirectos			
Nº DE EMPLEOS	Femeninos	Masculinos			
Fecha Inicio	01/01/2011		Monto Total Proyecto (En Bolívares)	Financiamiento (En Bolívares)	
Fecha Culminación	31/12/2011				
Avance Físico del Proyecto (En Porcentaje)	2011	114%	1.019.000,00	Aprobado 2011	Ejecutado 2011
Avance Financiero del Proyecto (En Porcentaje)	2011	98%	1.019.000	1.000.341,80	
Resultado Físico del Proyecto					
Acciones Específicas		Ponderación	Meta 2011	Unidad de Medida	Ejecutado 2011
Conformación y organización de Comunas Turísticas			24	Consejo	31
Planes Integrales turísticos participativos Realización			24	Plan	25
Formación y Capacitación turística			86	Talleres	73
Formulación y ejecución de proyectos Turísticos Comunitario			24	Proyecto	33
TOTALES					137,50
<b>OBSERVACIONES:</b>					
Responsable del Proyecto					
Nombre y Apellido	LUIS FEDEMARX GAMBOA MARCANO				
Firma					
Ficha Técnica Elaborada Por:					
Nombre y Apellido					
Firma	Sello Húmedo				



**En materia de estadística turística:**

<b>NOMBRE DEL ORGANISMO O ENTE RESPONSABLE</b>	Ministerio del Poder Popular para el Turismo						
<b>DIRECTRIZ</b>	Democracia Protagónica Revolucionaria						
<b>ESTRATEGIA</b>	Construir la estructura institucional necesaria para el desarrollo del Poder Popular						
<b>ORGANO O ENTE EJECUTOR</b>	Ministerio del Poder Popular para el Turismo / Oficina de Estadísticas Turísticas						
<b>Fecha Inicio</b>	01/01/2011	31/12/2011	<b>Monto Total Proyecto (En Bolívares)</b>	<b>Financiamiento (En Bolívares)</b>			
<b>Fecha Culminación</b>			<b>1.600.000,00</b>	Aprobado 2011	Ejecutado 2011	Aprobado Total	Ejecutado Total
<b>Avance Físico del Proyecto (En Porcentaje)</b>	2011	55%		<b>1.600.000</b>	1.220.581		
<b>Resultado Físico del Proyecto</b>							
<b>Bienes y/o Servicios</b>	<b>Meta 2011</b>	<b>Ejecutado 2011</b>	<b>%</b>	<b>Meta Total</b>	<b>Ejecutado Total</b>	<b>%</b>	
Investigaciones para medir satisfacción en sitio de interés turísticos	86400	36406	42,20%				
Encuesta Turismo Receptivo, Emisivo e Interno	25340	25051	98,86%				
Investigaciones para medir la Oferta Turística	500	500	100%				
<b>Responsable del Proyecto</b>							
Nombre y Apellido	José Silva						
Firma							
<b>Ficha Técnica Elaborada Por:</b>							
Nombre y Apellido	.						
Firma							
	<b>Sello Húmedo</b>						



## En materia de registro, evaluación y control de P.T.S.

FICHA TÉCNICA - PROYECTO NACIONAL

<b>FICHA N°:</b>								
<b>NOMBRE DEL ORGANISMO O ENTE RESPONSABLE</b>		MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TURISMO						
<b>DIRECTRIZ</b>		MODELO PRODUCTIVO SOCIALISTA						
<b>SECTOR</b>		TURISMO Y RECREACIÓN						
<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>		PLAN NACIONAL DE REGISTRO, EVALUACIÓN Y CONTROL DE PRESTADORES DE SERVICIO TURÍSTICO						
<b>CÓDIGO DEL PROYECTO EN EL SNE</b>		111940						
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROYECTO</b>		REGISTRAR Y CONTROLAR A LOS PRESTADORES DE SERVICIO TURÍSTICO A NIVEL NACIONAL, A TRAVÉS DE LA INSCRIPCIÓN, EVALUACIÓN, INSPECCIÓN, REGULACIÓN Y SERVICIO						
<b>BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO</b>		DESARROLLAR EL NUEVO MODELO PRODUCTIVO ENDOGENO COMO BASE ECONOMICA DEL SOCIALISMO DEL SIGLO XXI Y ALCANZAR UN CRECIMIENTO SOSTENIDO						
<b>ORGANO O ENTE EJECUTOR</b>		MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TURISMO						
<b>BENEFICIARIOS</b>		PRESTADORES DE SERVICIO TURÍSTICO Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUESE OFRECEN						
<b>Nº DE EMPLEOS</b>	<b>Directos</b>			<b>Indirectos</b>			<b>52</b>	
	<b>Femeninos</b>	<b>Masculinos</b>						
	31		21					
<b>Fecha Inicio</b>	03/01/2011		<b>Monto Total Proyecto (En Bolívares)</b>			<b>Financiamiento (En Bolívares)</b>		
<b>Fecha Culminación</b>	30/12/2011					Aprobado 2011	Ejecutado 2011	
<b>Avance Físico del Proyecto (En Porcentaje)</b>	<b>2011</b>	DGIF 91,57 %	DGRL	900.000,00			450.000	130.075,77
<b>Avance Financiero del Proyecto (En Porcentaje)</b>	<b>2011</b>	28,90%						
<b>Resultado Físico del Proyecto</b>								<b>Observaciones:</b>
<b>Acciones Específicas</b>			<b>Ponderación</b>	<b>Meta 2011</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Ejecutado 2011</b>	<b>%</b>	
REGISTRO TURÍSTICO NACIONAL DE PRESTADORES DE SERVICIO TURÍSTICO			0,4	2000	INSCRIPCIONES EN EL RTN	867	43,35	
LICENCIA DE TURISMO DE PRESTADORES DE SERVICIO TURÍSTICO			0,4	3000	OTORGAMIENTO DE LICENCIAS DE TURISMO	150	5	
INSPECCIONES EN OPERATIVOS PLANIFICADOS			0,4	665	INSPECCIÓN	609	91,57	
<b>TOTALES</b>								
<b>Responsable del Proyecto</b>								<b>Ficha Técnica Elaborada Por:</b>
Nombre y Apellido		ENIO ORTIZ						
Firma								
<b>INGRID CHOPITE</b>								<b>Sello Húmedo</b>
Nombre y Apellido								
Firma								



## En materia de promoción e inversiones turísticas

### FICHA TÉCNICA - PROYECTO NACIONAL

<b>NOMBRE DEL ORGANISMO O ENTE RESPONSABLE</b>	Ministerio del Poder Popular para el Turismo						
<b>DIRECTRIZ</b>	Modelo productivo socialista						
<b>ESTRATEGIA</b>	Fortalecer los sectores productivos endógenos del país de la manufactura y otros servicios						
<b>POLITICA</b>	Concretar esfuerzos en las cadenas productivas con ventajas comparativas						
<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	Fomento y Desarrollo de la Promoción de Inversión Turística Nacional.						
<b>OBJETIVO DEL PROYECTO</b>	Coadyuvar al desarrollo del nuevo modelo productivo como base económica del Socialismo del siglo XXI, para alcanzar el crecimiento sostenido.						
<b>BREVE DESCRIPCION DEL PROYECTO</b>	Estructurar herramientas que faciliten el crecimiento del número de proyectos turísticos financiados, mediante el estímulo a la inversión turística y el acompañamiento sociotécnico ministerial, de manera que se potencie el crecimiento sustentable del sector, focalizado en la propiedad social de acuerdo a la puesta en práctica de direccionamientos estratégicos, para convertir a Venezuela en una auténtica potencia turística.						
<b>ORGANO O ENTE EJECUTOR</b>	Ministerio del Poder Popular para el Turismo						
<b>Nº BENEFICIARIOS</b>	<b>DIRECTO</b>			<b>INDIRECTO</b>			
	(240) proyectos a ser financiados						
<b>Fecha Inicio</b>	01/01/2011	<b>Monto Total Proyecto (En Bolívares)</b>	<b>Financiamiento (En Bolívares)</b>				
<b>Fecha Culminación</b>	31/12/2011		Aprobado 2011	Ejecutado 2011	Aprobado Total	Ejecutado Total	
<b>Avance Físico del Proyecto (En Porcentaje)</b>	2011	1	<b>735.800,00</b>	<b>735.800,00</b>	145.932,74		
<b>Total</b>							
<b>Resultado Físico del Proyecto</b>							
<b>Bienes y/o Servicios</b>		<b>Meta 2011</b>	<b>Ejecutado 2011</b>	<b>%</b>	<b>Meta Total</b>	<b>Ejecutado Total</b>	<b>%</b>
Jornadas Comunitarias de Promoción de Inversiones Turísticas		24	22	96			
Catálogo de Inversiones Turísticas.		2	1	85			
Ruedas de Negocios		2	2	100			
Asesorías Técnico Financiera a proyectos Turísticos		840	1659	197.5			
<b>Responsable del Proyecto</b>							
<b>Nombre y Apellido</b> <b>Firma</b>	Moraima Ruiz						
<b>Ficha Técnica Elaborada Por:</b>							
<b>Nombre y Apellido</b> <b>Firma</b>	Yusmari Mirabal						
<b>Sello Húmedo</b>							



## En materia de calidad turística

### FICHA TÉCNICA - PROYECTO NACIONAL

<b>NOMBRE DEL ORGANISMO O ENTE RESPONSABLE</b>	Ministerio del Poder Popular para el Turismo.						
<b>DIRECTRÍZ</b>	Modelo productivo socialista.						
<b>ESTRATEGIA</b>	Consolidar el carácter endógeno de la economía.						
<b>POLÍTICA</b>	Coordinar la acción del Estado para el desarrollo regional y local.						
<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	Fortalecimiento del Plan Nacional de Calidad Turística.						
<b>OBJETIVO DEL PROYECTO</b>	Implantar las normas técnicas y reglamentos de uso que permitan el fortalecimiento de la calidad turística.						
<b>BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO</b>	El proyecto se basa en la necesidad de contar con un mayor número de normas técnicas en materia de calidad turística.						
<b>ORGANO O ENTE EJECUTOR</b>	Dirección General de Calidad Turística adscrita al Viceministerio de Calidad y Servicios Turísticos.						
<b>Nº BENEFICIARIOS</b>	<b>DIRECTO</b>			<b>INDIRECTO</b>			
	Integrantes del sistema turístico nacional			Integrantes del sistema turístico nacional			
<b>Fecha Inicio</b>	03-01-2011		<b>Monto Total Proyecto (En Bolívares)</b>	<b>Financiamiento (En Bolívares)</b>			
<b>Fecha Culminación</b>	31-12-2011			Aprobado 2011	Ejecutado 2011	Aprobado Total	Ejecutado Total
<b>Avance Físico del Proyecto (En Porcentaje)</b>	2011	71,50%	615 000,00	615 000,00	523 724,94	615 000,00	523 724,94
	Total	71,50%					
<b>Resultado Físico del Proyecto</b>							
<b>Bienes y/o Servicios</b>			<b>Meta 2011</b>	<b>Ejecutado 2011</b>	<b>%</b>	<b>Meta Total</b>	<b>Ejecutado Total</b>
Instrumentos normativos y técnicos.			5	6	120	5	6
Procedimientos de categorización.			60	14	23,3	60	14
<b>Responsable del Proyecto</b>							
Nombre y Apellido Firma	Carla Manzoni.						
<b>Ficha Técnica Elaborada Por:</b>							
Nombre y Apellido Firma	Wladimir Delgado Urdaneta.						
							<b>Sello Húmedo</b>

## V. OBSTÁCULOS



- Insuficiente personal técnico para el procesamiento de la información y equipos tecnológicos.
- Ausencia de unidades de estadísticas regionales, los mismos cuentan con poco personal especializado en el área de las estadísticas que permitan una mejor administración y ejecución de los proyectos.
- El presupuesto con que se cuenta es insuficiente para la ejecución de otros estudios estadísticos de similar importancia para el sector.
- El marco legal vigente relacionado con los procedimientos de categorización de establecimientos de alojamiento turístico, presenta debilidades al no indicar las acciones a seguir en caso de incumplimiento parcial con la normativa.
- Falta del tiempo necesario para la ejecución de las inspecciones de categorización, las cuales representan el insumo para la ejecución de la acción específica “Categorización Turística”.
- Recursos para la adquisición de un Storage para ampliar la capacidad de almacenamiento en la sala de servidores ya que debido al incremento de la creación de sistemas y de páginas Web los mismos ya no cubren todas las necesidades.
- Recursos insuficientes para capacitar al personal en el área de Software Libre, ya que el CNTI solo proporciona uno o dos cupos por organismo.
- El personal del área de desarrollo de sistema es insuficiente para cubrir con todos los proyectos asignados.
- Falta de apoyo intrainstitucional en cuanto a la veracidad de la información solicitada.
- Trámites administrativos inconclusos que Imposibilitan la realización de concursos para optar a cargos fijos.
- Recursos presupuestarios y humanos insuficientes en algunos Estados para la ejecución del Inventario de Patrimonio Turístico.



- Retrasos administrativos para la entrega de los fondos de gastos, que se utilizan para financiar las actividades.
- Las normas que rigen para la cancelación de los viáticos, presenta un desfase importantísimo de acuerdo a la realidad, lo que ocasiona que el monto entregado a los funcionarios no sea suficiente para cubrir los gastos generados por una actividad laboral.
- Las unidades de transporte son insuficientes para cubrir la totalidad de la ejecución de las inspecciones.
- Débil organización local que produjo insatisfacción en las comunidades e influyó negativamente en la culminación de las obras.
- Modificaciones en detalles de los proyectos para adaptarlos a los estudios de pre-inversión, originalmente planteados y optimizarlos al máximo posible.
- Atrasos en los proyectos y obras por reorientación de recursos y por la dependencia a otros entes gubernamentales.
- Otorgamiento de permisos por parte del Ministerio del Poder Popular para el Ambiente, lo cual origina paralización de las obras.
- De las solicitudes de atención o ayuda presentados al organismo por los ciudadanos y ciudadanas que acuden de forma periódica, algunas no pudieron ser resueltas debido a:
  - La premura por parte del solicitante al momento del ingreso de la petición.
  - Por no ser competencia del Ministerio.
  - Rechazada la ayuda por parte del solicitante por intereses personales.
  - La falta de presentación de los documentos requeridos por parte del solicitante.
  - Falta de Partida Presupuestaria.
- Carencia de políticas sectoriales que permitan orientar la gestión institucional y las inversiones en turismo.
- Falta de continuidad y toma de decisiones oportunas en los planes, programas y proyectos como consecuencia de los cambios de



- autoridades institucionales.
- Deficiencia de los recursos tecnológicos (falta y desactualización de los programas y baja capacidad de los equipos)
- Lentitud en el proceso de tramitación para el otorgamiento de permisos y aprobaciones por otros entes a nivel nacional, estadal y municipal.
- Débil organización en las comunidades para su participación en la formulación los proyectos, lo que genera insatisfacción e incertidumbre.
- Recursos insuficientes para el traslado del personal en el cumplimiento de sus funciones.



---

**RESUMEN EJECUTIVO**  
**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ACTIVIDADES HÍPICAS**  
**(SUNAHIP)**

## **II.1. MARCO NORMATIVO INSTITUCIONAL**

La **SUNAHIP** nace como una alternativa ante las necesidades del Estado de implementar políticas y estrategias eficientes en materia de regulación y control de la administración del Sistema Nacional Mutualista de Juegos y Apuestas Hípicas, ya sea operado por entes públicos o privados, con miras a lograr la diversificación de la economía productiva: impulsar el fomento y desarrollo de la industria hípica nacional; generar empleo productivo e incrementar la recaudación de impuestos para impulsar el Plan Estratégico de Desarrollo Económico y Social de la Nación, todo ello acompañado de la participación de los trabajadores en el contexto de la cogestión, del cooperativismo y de las empresas de producción social.

El Servicio Autónomo **Superintendencia Nacional de Actividades Hípicas (SUNAHIP)**, se creó mediante Decreto con Rango y Fuerza de Ley que Suprime y Liquida el Instituto Nacional de hipódromos y Regula las Actividades Hípicas N° **422** de fecha 25 de Octubre de 1999, publicado en la Gaceta Oficial N° **5.397**. Extraordinaria de esa misma fecha, e inicio sus operaciones el 15 de Octubre de 2002.

La SUNAHIP fue transferida al Ministerio del Poder Popular para el Turismo de acuerdo a Decreto N° 8.391 de fecha 09-08-2011.

### **COMPETENCIAS:**

Ejercer la inspección, vigilancia, regulación y fiscalización de la actividad hípica nacional, desde la cría de ejemplares pura sangre hasta la explotación de esta actividad, a través de las apuestas basadas en las carreras de caballo celebradas en los hipódromos nacionales e internacionales que se transmiten en todo el territorio nacional.



## **MISION**

Somos una institución dedicada a planificar, supervisar, y regular la administración y operación de los hipódromos nacionales, del espectáculo hípico, de los Licenciatarios del sistema mutualista de juegos y apuestas hípicas y de todas las actividades y el régimen de autoridades y sanciones relacionadas con el funcionamiento y operación de los hipódromos en todo el territorio nacional.

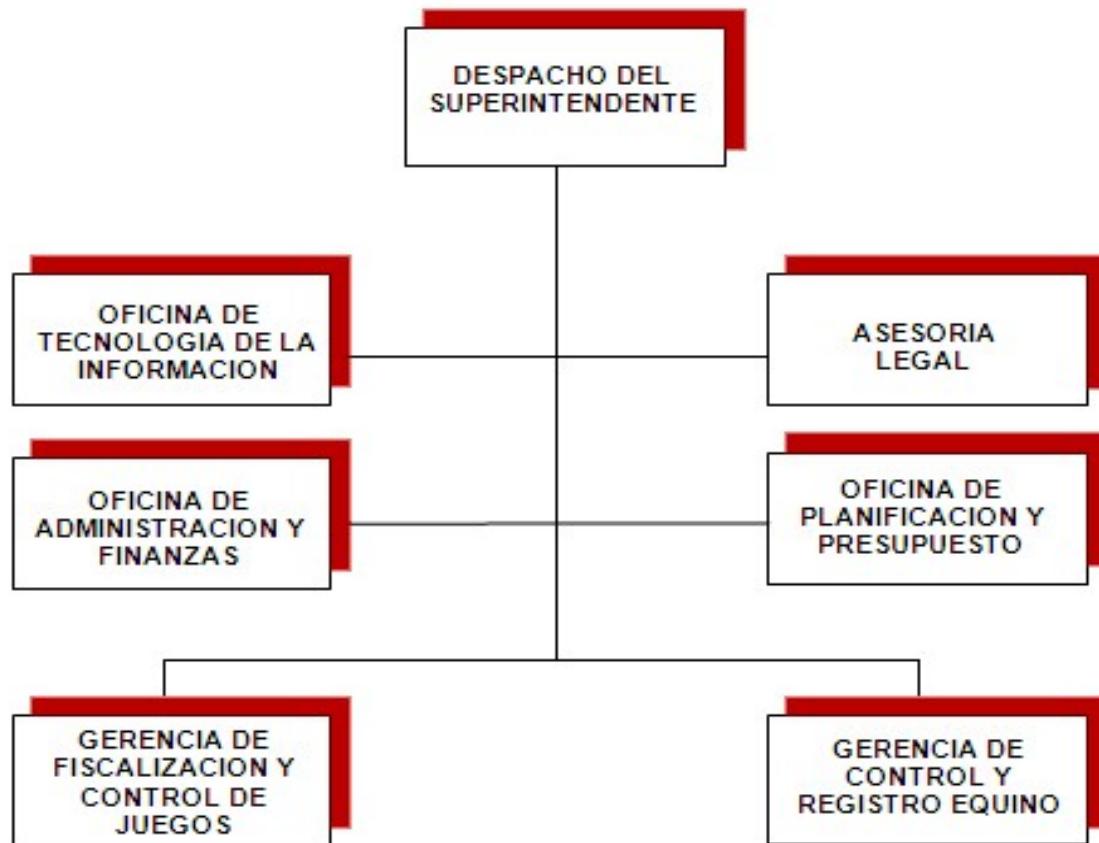
## **POLÍTICAS**

Ejercer las competencias establecidas en el Decreto Ley 422 de manera eficiente, objetiva, equilibrada y apegada al ordenamiento jurídico vigente, para garantizar la participación y la coexistencia de los diferentes actores que conforman la industria hípica nacional, dentro de las directrices y objetivos estratégicos establecidos por el ejecutivo nacional.

## **OBJETIVOS**

Ejercer la inspección, supervisión y regulación de la administración y operación de los hipódromos nacionales, de los Licenciatarios de los sistemas mutualistas de hipódromos, de juegos y apuestas hípicas, vigilar el registro, el cálculo de la jugada y el pago oportuno de los premios a los ganadores, velar por que el Estado perciba las contribuciones que por juegos de caballo le corresponden, incentivar y contribuir al fortalecimiento de la industria hípica nacional, así como la aplicación del conjunto de disposiciones legales que regulan la materia.

## **II.2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**



### II.3. POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS

La Superintendencia Nacional de Actividades Hípicas tiene asignado como propósito fundamental:

- Promocionar el desarrollo armónico de la actividad hípica.
- Incentivar la libre competencia.
- Garantizar el establecimiento de un conjunto de normas modernas, prácticas y eficientes para aumentar el universo de inversionistas y contribuyentes de esta actividad promovida a nivel nacional.

Todo ello, con la finalidad de que el crecimiento o funcionamiento de la actividad hípica, se realice bajo los lineamientos y supervisión del Estado



Venezolano.

Para ello la SUNAHIP, durante al año 2011, se enfocó en estrategias:

- Fiscalización, control de juegos hípicos y registro y control equino.

## **II.4. PLANES Y PROGRAMAS**

Todas las acciones de la Superintendencia estuvieron enfocados hacia:

- Fiscalización y control de juegos hípicos.
- Registro y control equino.

## **II.5. LOGROS MÁS RESALTANTES DE LA INSTITUCIÓN**

En materia de **Fiscalización** la SUNAHIP obtuvo los siguientes logros:

### **Logro**

#### **Auditoría de Expedientes**

Se realizó el proceso de revisión de auditoría de expedientes, lo cual permitió ordenar y contabilizar cada uno de ellos existentes en la Sunahip. Así mismo, dicho proceso permitió conocer detalladamente la documentación que conforma cada expediente.

### **Logro**

#### **Otorgamiento de Licencias**

Se procedió a evaluar todas las solicitudes de otorgamiento de licencias, pendientes desde 2009 en adelante, a los fines de dar inicio al proceso de aprobación de las mismas.

### **Logro**

#### **Publicación de los Requisitos relacionados con los trámites de la SUNAHIP**

Se publicaron vía providencia administrativa, los requisitos establecidos por Sunahip para los diferentes trámites relacionados con el otorgamiento y renovación de licencias, proporcionándole así a los vinculados con la actividad información importante para mantenerse apegados a las normas jurídicas que le aplican.



## Logro

### Acciones para minimizar la morosidad

Se elaboraron cuatrocientos veinte (420) estados de cuenta de licenciatarios Sunahip, a los fines de recuperar recursos de licencias que se mantenían inactivas; así mismo, recursos provenientes de licenciatarios morosos.

## Logro

### Reactivación de procesos de fiscalización

Se reactivaron los procesos de fiscalización en los estados con mayor concentración de licencias: Distrito Capital, Miranda y Zulia, con un resultado de ciento treinta y cinco (135) establecimientos Fiscalizados, para lo cual se contó con cuarenta y dos (42) profesionales de distintas áreas, tales como: Fiscalizadores, Abogados; Conductores, Analistas de Sistemas, Guardias Nacionales, los cuales realizaron labores de Fiscalización, Cobranzas a los diferentes centros hípicos.

En materia de **Registro y Control Equino** la superintendencia ha llevado a cabo las siguientes actividades:

## Logro

### Visitas a las Haras

El cumplimiento del cronograma de visitas a las treinta y cuatro (34) Haras Nacionales en producción 2010, que se encontraban con un atraso de dos (02) años. Esta acción ha permitido:

- La implantación de trescientos catorce (314) microchips a ejemplares 2010.
- Toma de pruebas de ADN a cuarenta (40) yeguas madres y seis sementales.

## Logro

### Aplicación y cumplimiento de lo tipificado en el Reglamento del Stud Book para los Criadores.

Se implementó el cobro a las Haras Nacionales por el servicio de implantación del microchip y pruebas de ADN. Cobro que se efectúa antes de la colocación de los mismos. Igualmente, para el registro de ejemplares extranjeros deben presentar la planilla del SENIAT de entrada al país.



## II.6. PROYECTOS EJECUTADOS

Durante el ejercicio fiscal, la Superintendencia Nacional de Actividades Hípicas, tuvo la responsabilidad de formular y ejecutar el Proyecto **Supervisión y Control de las Actividades Hípicas**.

## II.7. RECURSOS TRANSFERIDOS

No aplica

## II.8. RECURSOS DEVENGADOS:

La Superintendencia obtuvo recursos por concepto de ingresos propios de **Veintiséis Millones Quinientos Cuarenta Mil Novecientos Bolívares (Bs. 26.540.900,00)**.

- Stud Book de Venezuela Bs. 3.235.420,00
- Fiscalizaciones Bs. 23.305.480,00.

## II.-9. OBSTÁCULOS:

- Carencia del sistema Registro Genealógico Equino (R.G.E.) que lleva el departamento de información y tecnología de la Superintendencia Nacional de Actividades Hípicas (SUNAHIP).
- Falta de comunicación entre la Dirección General Sectorial de Actividades Hípicas del INH, y la Superintendencia Nacional de Actividades Hípicas (Stud Book de Venezuela).



## RESUMEN EJECUTIVO

### INSTITUTO NACIONAL DE TURISMO (INATUR)

#### II. 1. MARCO NORMATIVO INSTITUCIONAL

El Instituto Nacional de Turismo, INATUR, se constituyó mediante el Decreto Ley N° 1.534 publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela el 26 de septiembre de 2001. Desde entonces, el INATUR ha tenido como objetivo administrar los recursos del uno por ciento (1%) producto de la actividad turística, obtenidos conforme a este Decreto Ley, a través de la promoción nacional e internacional de Venezuela como destino turístico y la formación de recursos humanos para la prestación de servicios turísticos. Tras la reforma parcial del mencionado decreto con fuerza de Ley Orgánica de Turismo, sancionada el 23 de junio del 2005, el INATUR así como los entes públicos, organismos privados y operadores de servicios que desarrollan actividades relacionadas con el turismo, ajustaron sus acciones a las disposiciones y reglamento del actual marco legal, cuya premisa es promover y regular el turismo como factor de desarrollo sustentable y para el país. Es así como el INATUR se constituye en un instituto autónomo, adscrito al Ministerio del Poder Popular para el Turismo, que conforma junto a los Fondos Mixtos de Promoción y Capacitación Turística el sector mixto del Sistema Turístico Nacional. El INATUR cuenta actualmente con una nueva reforma de Ley publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.889 del 31 de Julio del 2008.

#### MISIÓN

Contribuir al posicionamiento de Venezuela como producto turístico altamente competitivo, a través de eficientes mecanismos promocionales, oportuna formación del talento humano vinculado a la actividad, apoyados en una óptima gestión de recaudación de manera integrada y coordinada con todos los actores afines al sector.



## VISION

Liderar los cambios que permitirán alcanzar una penetración efectiva y consecuente del producto Venezuela en los mercados emisores y meta, consolidándonos como uno de los principales destinos turísticos a nivel mundial, apoyados en talento humano con excelentes niveles de calidad en la prestación del servicio turístico, que en su conjunto generen bienestar y riqueza a la población.

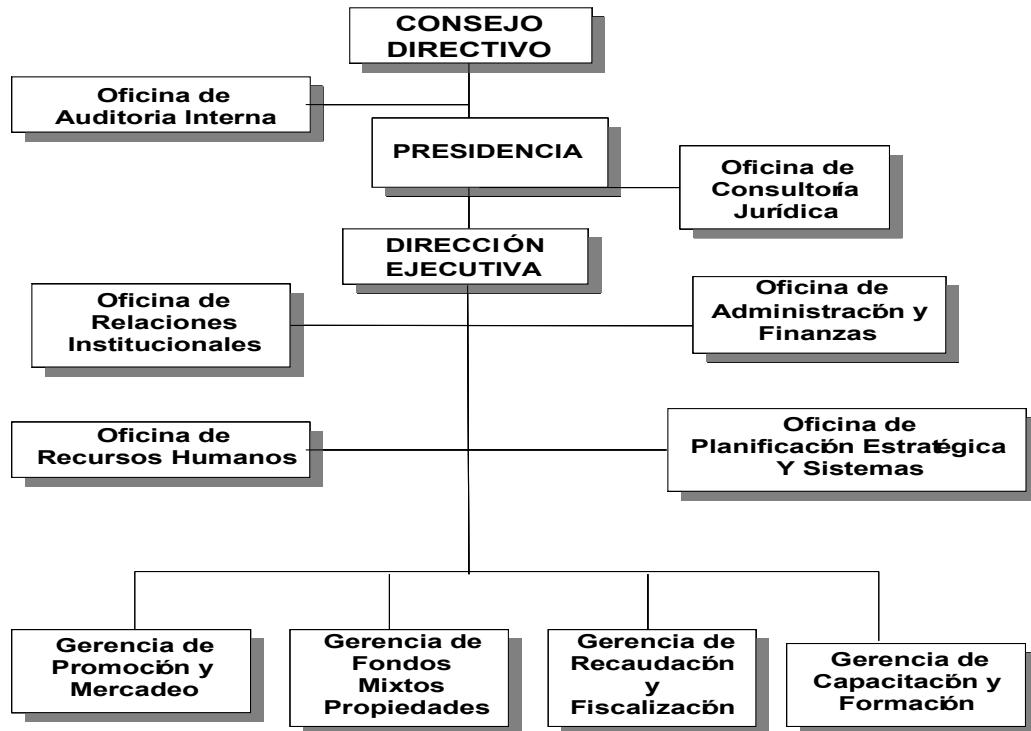
## OBJETIVOS DEL INSTITUTO

- Impulsar el desarrollo del turismo mediante el trabajo coordinado con los Fondos Mixtos, Direcciones y Corporaciones Regionales de Turismo.
- Fortalecer “Venezuela” como país multidestino en el mercado nacional e internacional a través de sus productos, priorizando en las estrategias y elementos que apunten hacia el desarrollo endógeno y sustentable de la actividad turística.
- Consolidar el desarrollo del talento humano vinculado a la actividad turística nacional, previo diagnóstico, planificación, coordinación, evaluación, seguimiento y control para el apoyo a proyectos, convenios y acuerdos con las organizaciones públicas y privadas, cuyas propuestas estén orientadas a la formación y capacitación de los prestadores de servicios turísticos y la sensibilización de la comunidad.



## II.2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La estructura organizativa del Instituto fue aprobada por el Ministerio de Planificación y Desarrollo, de acuerdo a comunicación N° 0184 de fecha 26 de Mayo de 2006, en los siguientes términos:



## II.3. POLITICAS Y ESTRATEGIAS

Como estrategia fundamental el Instituto Nacional de Turística (INATUR), administra el 1% establecido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo y lo dirige al desarrollo de cada una de las políticas, mediante el apoyo a las iniciativas de capacitación y formación; por otro lado, promueve los destinos turísticos en las Ferias Internacionales y otros Eventos Nacionales.



- Facilitar la formación del Recurso Humano como herramienta de mejoramiento en cada zona geográfica del país, a fin de ampliar la oferta de posibles destinos turísticos.
- Capacitar al personal del sector o que incursiona en el mismo, a fin de potenciar el desarrollo endógeno y sustentable en cada región del país.
- Realizar campañas de sensibilización turística con el objeto de concientizar a la población con miras a la creación de una cultura turística en el país.
- Promocionar Nacional e Internacionalmente la “Marca Venezuela”, hasta lograr su posicionamiento en esos mercados.

#### **II.4. PLANES Y PROGRAMAS**

Los Planes y Programas ejecutados para el año 2011 son los que se mencionan a continuación.

- Promocionar la marca Venezuela en el ámbito Nacional e Internacional.
- Plan Nacional de Sensibilización, Capacitación y Formación Turística.
- Operativos de Recaudación y Fiscalización a nivel nacional.

#### **II.5. LOGROS MÁS RESALTANTES DE LA INSTITUCIÓN**

Durante el desarrollo del ejercicio fiscal 2011, el Instituto Nacional de Turismo obtuvo grandes logros para su gestión, las actividades mas relevantes que dan cuenta de la misma, se detallan a continuación:

- La ejecución de FITVEN 2011, feria realizada en la Ciudad de Porlamar, Edo Nueva Esparta. Aspectos resaltantes:
  - El recinto ferial estuvo estructurado por 5 pabellones, a saber: el Nacional, el Internacional, el Artesanal, Productos y Servicios y el Área de Ruedas de Intercambio Profesional.
  - En esta oportunidad correspondió como país invitado a la República de Colombia, además se contó con la presencia de los países como Cuba, Ecuador, Nicaragua, Bolivia, Indonesia, Brasil, República Dominicana y Argentina.



- Veintidós mil cincuenta y nueve (22.059) visitantes al complejo feria desde el 22 al 25 de septiembre.
- Presentación de Destinos de Colombia y Venezuela contando con un total de cuatrocientos cincuenta (450) asistentes.
- En las Ruedas de Intercambio Profesional, se registraron un total de 342 Operadores Turísticos.
- Se realizaron 243 citas de negocio en donde se realizó el cierre de las negociaciones por un monto estimado de Bs. 130.000.000/ \$30.232.558.

#### **En materia de Promoción y Mercadeo, se obtuvo:**

- Planificación y ejecución de los Planes de Carnavales y Semana Santa 2011, para lo cual fue necesario diseñar y elaborar el material publicitario e informativo; coordinar con los Fondos Mixtos Estadales las acciones orientadas a instalar y supervisar los puntos de información, ubicados estratégicamente con los sitios de interés turístico en cada uno de los 24 estados, desplegando funcionarios del nivel central que sirvieron como Informadores Turísticos hacia la población, reportando a la sala situacional información relacionada con los operativos y su desenvolvimiento.
- Diseño y elaboración de cinco (5) spots en el marco de la feria FITVEN.
- Diseño y elaboración de 1 spots navideño.
- Diseño y elaboración de 8 videos promocionales de 30", 1 video de 1,20" y 1 video promocional de la República Bolivariana de Venezuela de 5 min, para promocionar los atractivos turísticos más relevantes del país, a través de 3 canales de televisión nacional, como son: Venezolana de Televisión (Canal 8), Televen (Canal 10) y Venevisión (Canal 4).
- Rotulado en aeropuertos nacionales e internacionales.
- Rotulado temático en la estación del metro de Plaza Venezuela e inserción de Punto de Información.
- Durante el desarrollo del ejercicio fiscal 2011, el Instituto Nacional de Turismo obtuvo grandes logros para su gestión, las actividades mas relevantes que dan cuenta de la misma se detalla a continuación:



La ejecución de FITVEN 2011, feria realizada en la Ciudad de Porlamar, Edo Nueva Esparta. El recinto ferial estuvo estructurado por pabellones, a saber:

- Pabellón Nacional.
- Pabellón Internacional.
- Pabellón Artesanal.
- Pabellón Productos y Servicios.
- Área de Ruedas de Intercambio Profesional.

En esta oportunidad correspondió como país invitado a la República de Colombia, además se contó con la presencia de los países como Cuba, Ecuador, Nicaragua, Bolivia, Indonesia, Brasil, República Dominicana y Argentina.

Los objetivos logrados se ven reflejado en los siguientes puntos:

- Un total de veintidós mil cincuenta y nueve (22.059) visitantes al complejo ferial desde el 22 al 25 de Septiembre.
- Realizaron de las siguientes conferencias: “Turismo Consciente” a cargo del Ministro de Turismo del Ecuador; Presentación de Destinos de Colombia y Venezuela; “Promoción de la Inversión Turística”; y Seminario Internacional “Turismo Accesible en América Latina. Por un turismo sin barreras”; contando con un total de cuatrocientos cincuenta (450) asistentes;
- La Ruedas de Intercambio Profesional, se registraron un total de 342 Operadores Turísticos, se realizaron 243 citas de negocio, logrando negociaciones por un monto estimado de Bs. 130.000.000/ \$30.232.558.

### **En materia de Promoción y Mercadeo, se obtuvo:**

- Planificación y ejecución de los Planes de Carnavales y Semana Santa 2011, para lo cual fue necesario diseñar y elaborar el material publicitario e informativo; coordinar con los Fondos Mixtos Estadales las acciones orientadas a instalar y supervisar los puntos de información, ubicados estratégicamente con los sitios de interés turístico en cada uno de los 24 estados, desplegando funcionarios del nivel central que sirvieron como Informadores Turísticos hacia la población, reportando a la sala situacional información relacionada con los operativos y su desenvolvimiento.



- Diseño y elaboración de cinco (5) spots en el marco de la feria FITVEN.
- Diseño y elaboración de 1 spots navideño.
- Diseño y elaboración de 8 videos promocionales de 30", 1 video de 1,20" y 1 video promocional de la República Bolivariana de Venezuela de 5 min, para promocionar los atractivos turísticos más relevantes del país, a través de 3 canales de televisión nacional, como son: Venezolana de Televisión (Canal 8), Televen (Canal 10) y Venevisión (Canal 4).
- Rotulado en aeropuertos nacionales e internacionales.
- Rotulado temático en la estación del metro de Plaza Venezuela e inserción de Punto de Información.
- Renovación y mejoramiento del rotulado y los Módulos de Información del Aeropuerto Internacional de Maiquetía.
- Pauta publicitaria con la empresa Euro News, para llevar a cabo la promoción de Venezuela a través de la Página Web y en un canal televisivo por 4 meses, promocionando los destinos Caracas, Aragua-Carabobo, Los Andes y Zulia.
- Elaboración y ejecución de 2 Presentaciones de Destino: en Buenos Aires - Argentina y en Estambul- Turquía.
- Creación de 1 manual para la elaboración de Mapas Turísticos por estado para ser reproducido por cada uno de los Fondos Mixtos.
- Elaboración de una Propuesta de Proyecto: "Sistema de Información Mercadotecnia"
- Elaboración de dos campañas promocionales de la República Bolivariana de Venezuela a nivel internacional: una con los destinos Caracas, Aragua-Carabobo, Los Andes y Zulia y la otra "Venezuela conoce la es tu destino" Canaima, Los Llanos, Margarita, Los Roques.
- Elaboración de 1 Mural Turístico en el Teleférico de Caracas, de medidas: 150 X 5 metros, (setecientos cincuenta mts<sup>2</sup>), respectivamente, con imágenes alusivas a los principales atractivos



turísticos que posee la República Bolivariana de Venezuela.

- Elaboración de 1 Mural Turístico en el Teleférico de Caracas,
- Arte y diseño de 2 stand en el marco del Día Mundial del Turismo: “FITVEN y el de Venezuela.
- Arte y diseño de 1 stand de Venezuela en el marco de la Expoferia “Revolución Productiva”.
- Promoción de reinauguración del Teleférico de Mérida desde octubre 2011 hasta octubre 2012 (1 año) en los estados Zulia, Trujillo y Mérida, utilizando como atractivo principal la Nueva cabina del teleférico.
- Participación en la jornada de “Planificación y Gestión Integrada del Turismo 2012 INATUR – Fondos Mixtos Estadales de Turismo, 19 y 20 de diciembre 2011”, en la que se formaron, 30 multiplicadores.
- 13 Investigaciones de Mercado, a saber:



**INVESTIGACIONES DE MERCADO 2011**

Enero	Investigación de Mercado Colombiano en el marco de la Feria Turística de Anato 2011	13 Investigaciones en total
Febrero	Investigación de Mercado Ruso en el marco de la Moscow International Exhibition Travel & Tourism (MITT) 2011	
Febrero	Estudio de Mercado Español en el marco de la Feria Internacional de Turismo EUROAL 2011	
Febrero	Estudios de Mercado Alemán en el marco de la Feria Internacional de Turismo Berlin 2011	
Marzo	Investigación del Mercado Boliviano en el marco de la Feria Internacional de Turismo Bolivia 2011	
Abril	Investigación de Mercado Chino en el marco de la China Outbound Travel & Tourism Market (COTTN) 2011	
Septiembre	Investigación de Mercado Italiano en el marco de TTG Incontri Rimini Fiera 2011	
Septiembre	Investigación de Mercado Francés en el marco de la International French Travel Market (TOP RESA) 2011	
Septiembre	Investigación de Mercado Ruso	
Septiembre	Investigación de Mercado Ecuatoriano en el marco de la Feria Internacional de Turismo Ecuador 2011	
Octubre	Investigación de Mercado Canadiense en el marco del Salón Internacional de Turismo y Viajes 2011	
Octubre	Investigación de Mercado Argentino en el marco de la Feria Internacional América Latina (FIT Argentina) 2011	
Octubre	Investigación de Mercado Brasileño en el marco de la Feria de Asociación Brasileña de Agencias de Viajes (ABAV) 2011	
Noviembre	Investigación de Mercado Británico en el marco de la Word Travel Market 2011	
	Investigación de mercados lejanos para participar con MERCOSUR	
	Investigación de mercados en Turquía para el aprovechamiento del futuro vuelo directo Estambul-Caracas de Turkista Airline.	

- **Eventos Nacionales:** Organización y/o participación en quince (15) ferias y eventos nacionales adicionalmente a la Feria Internacional de Turismo de Venezuela 2011(FITVEN 2011) a saber:

- Operativo Carnaval 2011.
- Plan Integral de Semana Santa 2011.
- Maracaibo Travel Shop.
- Workshop Hoteles Venetur.
- Día Mundial de las Playas.
- Gran Toma de Caracas.



- Avanzada Turística y Patrimonial de Distrito Capital.
- XLIII Ferias en Honor a Nuestra Señora de la Candelaria.
- VI Ferias Bolivarianas de Lebranche en honor a la Virgen de la Candelaria, Patrona de los Pescadores.
- Festividades por los 47 años de coronación de nuestra señora de Belén.
- Capital Folklórica de Venezuela, Elorza 2011.
- Ruta del calipso, Carnavales 2011.
- Saneamiento Ambiental de Playas de los Municipios Falcón, Tocopero y Silva del estado Falcón.
- Baile de la Hamaca 2011.
- Asociación Venezolana de Agencias de Viajes y Turismo (Avavit)

Con la ejecución de estas actividades se generaron 7.340 empleos, de los cuales 1.804 son empleos directos y 5.536 son empleos indirectos.

### **Ferias Internacionales:**

Participación en quince (15) ferias y eventos internacionales, a saber:

Nombre de la Feria	Fecha	Logros
Vitrina Turística de Anato 2011. Bogotá, Colombia.	23 al 25 de febrero	Venezuela como parte del desarrollo de su plan de promoción realizó dentro de sus estrategias la presentación de destino congregando a un grupo de tour operadores con el fin de mostrar las potencialidades como destino y fortalecer las acciones comerciales con los mismos.  Los operadores turísticos venezolanos incluyendo Venezolana de Turismo lograron un total de 498 encuentros profesionales de los cuales 97 fueron reuniones efectivas, es decir, intenciones de negocios.
(ITB) International Tourism Marwet Berlin Berlín, Alemania.	09 al 11 de marzo	Los operadores turísticos venezolanos incluyendo Venezolana de Turismo lograron un total de 356 encuentros profesionales de los cuales 127 fueron reuniones efectivas, es decir, intenciones de negocios que pudieran traducirse entre un corto y mediano plazo.  Venezuela como parte del desarrollo de su plan de promoción realizó dentro de sus estrategias la presentación de destino congregando a un grupo de tour operadores



		con el fin de mostrar las potencialidades como destino y fortalecer las acciones comerciales con los mismos.
(MITT) Moscow Internacional Exhibition Travel & Tourism. Moscú, Rusia.	16 al 19 de marzo	Los prestadores de servicio turísticos lograron un total de 192 reuniones y 237 encuentros durante el desarrollo del evento. Como resultado de la participación de Venezuela, 4.646 personas recibieron de primera mano información y promoción de los atractivos, destinos y bondades turísticas que posee nuestro país.
Feria Internacional de Turismo de Bolivia “FITBolivia”. La Paz, Bolivia.		Como resultado de la participación de Venezuela, 5.000 personas recibieron de primera mano información y promoción de los atractivos, destinos y bondades turísticas que posee nuestro país. Los prestadores de servicio turísticos lograron a pesar de las características de la feria realizar algunos contactos y establecer alrededor de 33 reuniones efectivas durante el desarrollo del evento.
China Outbound Travel and Tourism Market Cottom. Beigin, China.	13 al 15 de abril	Los prestadores de servicio turísticos lograron un total de 24 reuniones efectivas y 62 encuentros durante el desarrollo del evento. Durante el desarrollo de la feria se logró establecer numerosos contactos con diferentes representantes en el área de la promoción y comercialización de China y del resto del mundo.
Feria Internacional de Turismo de Cuba. La Habana, Cuba.	02 al 07 de mayo	Como resultado de la participación de Venezuela, 2.800 personas recibieron información y promoción de los atractivos, destinos y bondades turísticas del país. Los prestadores de servicio turísticos lograron un total de 27 reuniones efectivas y 45 encuentros durante el desarrollo del evento.
Feria de Turismo Arte y Cultura de América Latina y Europa “EUROAL”. Torremolinos, España.	02 al 04 de junio	Durante el desarrollo de la feria se obtuvo el premio al mejor montaje turístico internacional, otorgado por mejor video promocional. Como resultado de la participación de Venezuela, 2.000 personas recibieron información y promoción de los atractivos, destinos y bondades turísticas del país.



Internacional French Travel Market Top Resa 2011, París, Francia.	20 al 23 de septiembre	Se realizó el lanzamiento de la campaña publicitaria "Venezuela Conocerla es tu Destino" a través del canal de noticias europeo "Euronews". Los prestadores de servicio turísticos lograron un total de 24 reuniones efectivas y 45 encuentros durante el desarrollo del evento.
Otdykh Leisure 2011. Moscú, Rusia.	21 al 24 de septiembre	Se logró establecer contacto con diferentes representantes en el área de turismo, cuyas propuestas en materia de promoción, comercialización y cooperación, pueden generar beneficios a largo plazo. Como resultado de la participación de Venezuela, 1.300 personas recibieron información y promoción de los atractivos, destinos y bondades turísticas del país.
Feria Internacional de Turismo de Ecuador "FITE 2011". Guayaquil, Ecuador.	22 al 25 de septiembre	Durante la participación de Venezuela como país invitado, se ofreció una cena para todos los países expositores y medios de prensa de la feria. Como resultado de la participación Venezuela obtuvo dos premios, los cuales se describen a continuación: Mejor video internacional. Mejor montaje turístico del evento.
(TTG Incontri) Travel Trade Gazette. Incontri. Rimini, Italia.	06 al 08 de octubre	Se implementaron nuevos mecanismos de transmisión de la información de nuestro atractivos turísticos, es decir, empleamos en el diseño del stand la página web como herramienta tecnológica para difundir nuestro mensaje turístico; permitiéndole a los interesados obtener de manera más veraz información sobre Venezuela. Gracias al desempeño de la representación venezolana en la TTG 2011, 4.646 personas recibieron de primera mano la información y promoción de los atractivos, destinos y bondades que posee nuestro país. Esta información está sustentada en base a la cantidad de material promocional entregado.
Feira do Turismo Das America (ABAV). Río de Janeiro, Brasil.	19 al 21 de octubre	Gracias al desempeño de la representación venezolana en ABAV, 1.500 personas recibieron de primera mano la información y promoción de los atractivos, destinos y bondades que posee nuestro país. Esta



		información está sustentada en base a la cantidad de material promocional entregado. Se logró establecer contacto con diferentes representantes, cuyas propuestas en el área de la promoción y comercialización se muestran atractivas y beneficiosas.
(ITTS) International Tourism and Travel Show. Montreal, Canadá.	21 al 23 de octubre	En aras de reforzar la promoción turística de Venezuela a nivel internacional, el Consulado General de la República Bolivariana de Venezuela en Montreal, se comprometió a facilitar la ayuda necesaria a la Gerencia de Promoción y Mercadeo para contactar a los medios de comunicación más oportunos para la difusión de la campaña promocional de Venezuela. Se logró establecer contacto con diferentes representantes en el área de turismo, cuyas propuestas en materia de promoción, comercialización y cooperación, pueden generar beneficios a largo plazo.
Feria Internacional de Turismo FIT Argentina	29 de oct al 01 nov	Difusión en los medios de comunicación nacionales haciendo mención del desarrollo de las estrategias promocionales utilizadas en el stand venezolano durante la feria. Se implementaron nuevos mecanismos de transmisión de la información de nuestros atractivos turísticos, es decir, empleamos en el diseño del stand la página web como herramienta tecnológica para difundir nuestro mensaje turístico; permitiéndole a los interesados obtener de manera más veraz información sobre Venezuela.
World Travel Market	07 al 10 de noviembre	Se tuvo la presencia de la miss mundo venezolana actual el día posterior a su triunfo, atrayendo la atención de medios de comunicación presentes en el evento. Por primera vez en un stand de Venezuela estuvo el carro de Pastor Maldonado como estrategia de promoción en nuestra participación en el evento.

Con todas estas acciones se logró el impulso de la República Bolivariana de Venezuela, en mercados internacionales estratégicos para la difusión de nuestros destinos turísticos. De esta forma se participó en 15 Ferias



Internacionales, a través de las cuales se promocionaron los destinos turísticos de nuestro país, cumpliendo con los lineamientos establecidos en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Turismo publicada en la Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.889 del 31 de Julio del 2008, utilizando como estrategia la difusión de nuestros destinos y productos turísticos bajo la campaña **“Venezuela, conocerla es tu destino”**.



## Logros por Ferias:

Feria Internacional	Encuentros	Reuniones Efectivas	Personas Beneficiadas	Participación de operadores turísticos
ANATO	498	97	4000	9
EUROAL 2011	16	4	2000	
FITCUBA 2011	45	27	2800	2
MITT MOSCÚ 2011	237	192	4646	8
COTTM CHINA 2011	24	62	1500	3
FITBOLIVIA		33	2500	3
ITB BERLÍN 2011	356	127	6800	17
Total	1176	542	26746	42

Es importante resaltar, que durante la Feria Internacional EUROAL 2011, la República Bolivariana de Venezuela, recibió la premiación más importante que otorgan los organizadores de la Feria: “El Sol de Oro” y el trofeo al “Mejor Video Turístico Profesional” y “Mejor Stand Expositor”.

## En materia de Sensibilización, Capacitación y Formación

Durante el ejercicio fiscal 2011, el Instituto Nacional de Turismo, siendo cónsono con las atribuciones conferidas en la normativa legal que lo rige, estableció para el presente ejercicio fiscal las siguientes metas:

- La Gerencia de Capacitación y Formación ejecutó el Proyecto “Fortalecimiento del Plan Nacional de Formación, Sensibilización y Capacitación Turística”, el cual tuvo como finalidad capacitar el talento humano para el desarrollo sustentable de la actividad turística, como una herramienta que permitió revertirle a los Prestadores de Servicios Turísticos su aporte del 1% contemplado en la legislación vigente, así como a las comunidades con habitad adyacentes a sitios de interés



turístico, a estudiantes, prestadores de servicios públicos con alguna relación con el quehacer turístico y a trabajadores del sector público vinculados con dicha actividad, en especial los que laboran en los hoteles bajo administración del Estado venezolano.

Estas acciones permitieron ampliar los conocimientos, las capacidades y los elementos de sensibilización necesarios para mejorar la calidad del servicio prestado, el uso, disfrute y conservación del patrimonio turístico natural y cultural de la nación. Al 31-12-2011 se alcanzó la participación de veintitrés mil cuarenta y siete (**23.047**) personas, distribuidas de la siguiente manera:

- Cinco (**5**) participantes en actividades enmarcadas en el Convenio Cuba – Venezuela.
- Taller de Sensibilización Turística dictado a los Consejos Comunales y Pescadores con un total de dieciocho (**18**) participantes.
- Programa de Sensibilización Turística Comunitaria con un total de dos mil doscientos setenta y ocho (**2.278**) participantes.
- Taller de Sensibilización Turística con un total de treinta y cinco (**35**) participantes.
- I Encuentro de Estudiantes de Turismo Ambiente y Cultura con un total de seiscientos treinta (**630**) participantes.
- Sensibilización Turística Escolar con un total de cuatro mil setecientos treinta (**4.730**) participantes.
- Socialización de los conocimientos adquiridos durante el entrenamiento intensivo para Mandos Medios en el marco del Convenio Cuba - Venezuela, para el personal de los hoteles Venetur, bajo la modalidad de conversatorios con un total de trescientos once (**311**) participantes.
- Congreso “Estrategias para la Prestación de Servicios Turísticos Venezolanos” con un total de novecientos ochenta y dos (**982**) participantes.
- Manifestaciones Culturales, Populares como Elemento Impulsor de la Nueva Visión de Turismo Socialista con un total de setenta y cuatro (**74**) participantes.
- Jornadas de Divulgación y Orientación para Prestadores de Servicios Turísticos, con un total de mil sesenta y cuatro (**1.064**) participantes.
- Seminario de Seguridad Turística Hacia la Consolidación del Destino Venezuela con un total de dos mil ciento quince (**2.115**) participantes.
- Talleres de Capacitación Turística dictado en la Escuela Técnica



Muñoz Tebar con un total de ciento cincuenta y seis (**156**) participantes.

- Inducción de la Metodología para la Elaboración y Presentación de Proyectos con un total de cuatrocientos treinta y seis (**436**) participantes.
- Taller de Relaciones Interpersonales y Atención al Usuario en el Centro Endógeno la Pergona Marina, Higuerote, con un total de cuarenta y tres (**43**) participantes.
- Programa Nacional de Capacitación a Prestadores de Servicios en Torno al Turismo Accesible, con un total de mil novecientos cuarenta y tres (**1.943**) participantes.
- Taller de A y B, dictado en la UNEFA, con un total de ciento cinco (**105**) participantes.
- Centros de Capacitación Turística Regionales, con un total de tres mil setecientos ochenta y seis (**3.786**) participantes.
- Plan Nacional de Capacitación Turística para los Recreadores, con un total de seiscientos veintitrés (**623**) participantes.
- Taller de Trata de Personas, con un total de seiscientos noventa y ocho (**698**) participantes.
- Día Mundial del Turismo, "Foro Turismo y Acercamiento de las Culturas", con un total de dos mil (**2.000**) participantes.
- En el Marco de la FITVEN 2011: Presentación de Destino Turístico Colombia - Venezuela. Seminario Turismo Accesible en Latinoamérica, con un total de cuatrocientos cincuenta (**450**) participantes.
- Gestión Integral de Riesgo Turístico, en el marco del Programa de Cooperación Argentina – Venezuela , con un total de ciento veinticuatro (**124**) participantes
- Se elaboraron un total de ochocientos setenta mil (**870.000**) ejemplares con información turística relacionada con el buen uso y conservación de los espacios turísticos, que fueron distribuidos en temporada Semana Santa, a través de un medio de comunicación impreso con presencia a nivel nacional.
- Seminarios, congresos, charlas, cursos y talleres de capacitación turística, hotelera y gastronómica, con un total de cuatrocientos cuarenta y un participantes (**441**).
- Se enviaron SMS, mensajes de texto al 60% de la data de usuarios de Movilnet equivalente a: ocho millones cuatrocientos veintiún mil ciento veinticinco (**8.421.125**) personas en la temporada de Semana Santa, a través de los cuales se enviaron mensajes destinados a sensibilizar a la ciudadanía en cuanto al buen trato y uso de los espacios turísticos disponibles, apoyando



de esta forma otras acciones de conservación.

- Adicionalmente, en materia de capacitación y formación turística, se logró la puesta en marcha de los Centros de Capacitación Turística Regionales en los estados Anzoátegui y Nueva Esparta.
- Se organizaron mesas técnicas de trabajo en las áreas de Capacitación, Promoción, Recaudación y Fondos Mixtos de Turismo en el Distrito Capital.
- Se facilitaron charlas y talleres para la sensibilización turística en los estados Vargas, Zulia, Anzoátegui, Aragua y Miranda. Realización de seminarios, congresos, charlas, cursos y talleres de capacitación turística, hotelera y gastronómica en los estados Nueva Esparta, Barinas, Lara, Vargas, Zulia, Bolívar, Mérida, Miranda y en el Distrito Capital. Fortalecimiento y gestión de los Centros de Capacitación Turística Regionales, a través de la ejecución de cursos y talleres en los estados Anzoátegui y Nueva Esparta.
- Así como la ejecución del Programa Nacional de Capacitación se dirigió a prestadores de servicios turísticos en los estados Zulia, Falcón y en el Distrito Capital. Del mismo modo, se indica que el Desarrollo del Programa Nacional de “Inducción de la Metodología para la Elaboración y Presentación de Proyectos de Sensibilización, Capacitación y Formación” se ejecutó en los estados Falcón, Zulia, Bolívar, Aragua, Miranda, Anzoátegui, Nueva Esparta, Vargas, Sucre y en el Distrito Capital.
- Se realizó el programa de Sensibilización Turística Comunitaria en Los Roques, así como en los estados Portuguesa y Monagas.

### **En materia de Recaudación y Fiscalización**

La Gerencia de Recaudación y Fiscalización ejecutó a la fecha:

- Se obtuvo una recaudación total al mes de diciembre de Ciento ochenta y tres millones noventa y dos mil ciento setenta y un bolívares con veinticinco céntimos (**Bs. 183.092.171,25**).
- Veinticuatro (**24**) operativos de recaudación a nivel nacional, en los cuales se visitaron a dos mil doscientos treinta y cuatro (**2.234**)



prestadores de servicios turísticos.

- Se llevaron a cabo un mil ochocientas cuarenta (**1.840**) gestiones telefónicas de cobranzas.
- Se realizaron ciento noventa y nueve (**199**) Notificaciones Intereses de Mora.
- Se expidieron cuatrocientas veinticinco (**425**) Solvencias a solicitud de los contribuyentes.
- Se registraron en el sistema treinta y dos mil ochocientos setenta y siete (**32.877**) pagos.
- Se recibieron en las instalaciones de la unidad correspondiente veintiocho mil cincuenta y tres (**28.053**) pagos.
- Se realizaron veinte (**20**) fiscalizaciones.
- Se registraron en el Sistema de Recaudación seis mil ciento veintidós (**6.122**) Prestadores de Servicio Turístico.

#### **Por el área de Administración y Finanzas,**

En la Oficina de Administración y Finanzas, se obtuvieron los siguientes logros:

- Se levantó y sistematizó el inventario de bienes nacionales del instituto, para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en el marco legal que rige la materia, así como disponer de la información necesaria de bienes propiedad de la institución, su ubicación, responsables, etc.
- Se recuperó y está en proceso de reparación una unidad de transporte propiedad del instituto, que se encontraba abandonada en el estado Mérida por presentar fallas mecánicas de envergadura.
- Se adecuaron los espacios físicos de las Oficinas de Administración y Finanzas, Recursos Humanos, Auditoria, Relaciones Institucionales y la Gerencia de Capacitación y Formación.



- Se puso al día el Registro Nacional de Contratistas, que se encontraba en estado de atraso desde el año 2009.
- Se mantuvo al día la cancelación de consumos por servicios básicos.
- Se procesaron oportunamente todos los pagos a proveedores.
- Se mantuvieron las gestiones para recuperar recursos financieros en los bancos intervenidos.
- Se realizó exitosamente el proceso de calificación de obligaciones, de la cuenta bancaria que se mantenía en BANPRO, Banco liquidado por el monto de Bs. 8.157.154,92 ante Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria (FOGADE), se estima la recuperación de los recursos financieros para principios del año 2012.
- Se procedió al levantamiento del inventario físico de Bienes muebles e inmuebles a nivel nacional y los expedientes respectivos por dependencias, para mantener un inventario actualizado acorde con lo establecido por la Oficina Nacional de Contabilidad Pública (ONCOP), y demás normas.
- Se logró realizar la adecuación y adaptación de los espacios destinados a las oficinas de trabajo de las Oficinas de Administración y Finanzas, Recursos Humanos, Auditoria y Relaciones Institucionales, al igual que los de la Gerencia de Promoción y Mercadeo.
- Se cumplió con la rendición del plan de compras anual y sumario trimestral de compras al Servicio Nacional de Contrataciones.
- Se honró compromisos con otras Instituciones, de años anteriores.
- Se logró reducir el tiempo de pago a proveedores a un máximo de entre 8 y 15 días.
- Se realizó la actualización de códigos de cuentas bancarias ante la Oficina Nacional del Tesoro (ONT).
- Se logró la recuperación de un minibús el cual se encontraba en el Hotel Prado Río (Estado Mérida) con pronto traslado a la sede de la Institución.



## En cuanto a Planificación, Presupuesto y Sistemas

- Luego de ejecutada la mudanza de la torre sur a la norte dentro del mismo Complejo MINTUR y como apoyo al Ejecutivo Nacional para dar cabida a personas y familias afectadas por los acontecimientos naturales y climáticos del país en el mes de Diciembre pasado, se logró la conectividad de todos los trabajadores de la institución a Internet y al Zimbra, hecho este que facilita la comunicación y fluidez de la información entre todos los trabajadores.
- Se dotó de equipos de computación requeridos y nuevas líneas telefónicas.
- Se brindaron seiscientos cuatro (604) acciones de soporte técnico a usuarios del instituto, solicitados a través de [requerimientosinatur@inatur.gob.ve](mailto:requerimientosinatur@inatur.gob.ve) como correo institucional destinado a conocer y atender oportunamente las necesidades en el área, adicionalmente los atendidos por vía telefónica, que alcanzar los trescientos setenta y ocho (378) solicitudes.
- Se avanzó en la sistematización y estandarización de procesos y trámites administrativos, logrando la aprobación de los siguientes Manuales de Normas y Procedimientos: Modificaciones Presupuestarias, Viáticos Internacionales, Potestades de Investigación; se encuentran en proceso: Recaudación, Caja Chica, Compras, Trámite de Boletos Aéreos nacionales e internacionales, Solicitud, aprobación y emisión de pagos por cheques (Nómina, Patrocinio, Viáticos y Facturas), Cuentas por Cobrar, por abono indebido al personal de la nómina, Ticket de Alimentación, Becas, Pasantías, Inducción al personal, Elaboración y pago de nómina, Bienes Nacionales, Manual de Compras y Ferias Internacionales.
- Se estandarizaron formularios varios, dentro de los cuales podemos citar: Puntos de Cuentas, Control de Asistencia, etc.
- Se coordinó e hizo seguimiento al Plan Operativo Anual del INATUR.
- Se coordinó la elaboración, modificación y control del Presupuesto de Gastos del instituto.



## En materia de Recursos Humanos

Para el año 2011, se logró el incremento de varios de los Beneficios Sociales, a fin de facilitarle a los trabajadores niveles de vida acordes a los índices inflacionarios, entre ellos están:

- Ticket Alimentación (Ajuste de la Unidad Tributaria).
- Asignación por Juguete.
- Bono Útiles Escolares (a Bs.1.200).
- Bono Vacacional Empleados y Obreros Fijos de 40 Días más 20. Días de Compensación por Descanso y Empleados Contratados de 15 Días y 15 Días de Compensación por Descanso.
- Asignación Sustitutiva de Uniformes igual al año 2010 de Bs. 5.000.
- Cancelación de Incentivo para la Alimentación navideña.
- Asignación por Calidad de Vida.
- Se Aplicó el Aumento de los Sueldos y Salarios Decretado para los Empleados y Obreros Fijos, tanto en el Mes de Mayo como en el Mes de Septiembre.
- Cancelación de un Bono Único por Evaluación al Personal Fijo, dependiendo del Rango de Actuación correspondiente al año 2010.
- Elaboración del Manual Descriptivo de Cargos por Competencias del INATUR.
- Detección de Necesidades de Adiestramiento.
- Diccionario de Competencias.
- Manual de Ingresos y en proceso el de Ascenso.
- Estructura de Cargos.
- Programa de Formación y Capacitación del personal.



- Evaluación del Desempeño y Eficiencia del personal.
- Evaluación del personal Contratado.

**Por el área de Auditoría Interna los logros alcanzados son:**

- Actuaciones culminadas: informes definitivos
  - Informe Definitivo de la Actuación Fiscal, tendiente a verificar la legalidad, sinceridad y exactitud de las operaciones administrativas ejecutadas por el Instituto Nacional de Turismo (INATUR) para llevar a cabo el Plan Vacacional correspondiente al año 2010. Culminado el 17/08/2011.

Objetivo General: Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, así como comprobar la sinceridad y exactitud de las operaciones administrativas realizadas por parte de la Oficina de Administración y Finanzas del Instituto Nacional de Turismo, para ejecutar el Plan Vacacional correspondiente al año 2010.

- Informe Definitivo de la Actuación Fiscal, tendiente a verificar la legalidad, sinceridad de los gastos en que incurrió el INATUR con motivo de la Feria Internacional de Turismo de Venezuela (FITVEN 2010) y Actuación Fiscal Complementaria al Informe Preliminar N° IP-2011-1. Culminado el 27/10/2011.

Objetivo General: Evaluar los controles y Procedimientos utilizados por la Oficina de Administración y Finanzas para el manejo de los recursos económicos, con motivo de la FITVEN 2010.

- Informe Definitivo de la Actuación Fiscal, para evaluar el cumplimiento del Compromiso de Responsabilidad Social por parte del Instituto Nacional de Turismo (INATUR), durante el año 2010 y primer trimestre del año 2011. Culminado el 03/11/2011.

Objetivo General: Verificar la legalidad, sinceridad, exactitud y ejecución del Compromiso de Responsabilidad Social asumidos por las empresas contratistas.

- Informes de revisión de actas de entrega:



- Informe de Revisión del Acta de Entrega presentada por el ciudadano Leonardo Bonilla, en su carácter de Director de la Oficina de Administración y Finanzas. Culminada en fecha 08/08/2011.
- Informe de Revisión del Acta de Entrega presentada por la ciudadana Laura Maldonado, en su carácter de Directora de la Oficina de Recursos Humanos. Culminada en fecha 08/09/2011.
- Informe de Revisión del Acta de Entrega presentada por la ciudadana Leidy E. Ballester G., en su carácter de Gerente de la Gerencia de Promoción y Mercadeo. Culminada en fecha 30/09/2011.
- Informe de Revisión del Acta de Entrega presentada por el ciudadano Manuel Alejandro Gil Gómez en su carácter de Gerente de la Gerencia de Fondos Mixtos y Propiedades Culminada en fecha 13/10/2011.
- Informe de Revisión del Acta de Entrega presentada por el ciudadano Michel P. Cunill C., en su carácter de Gerente de la Gerencia de Promoción y Mercadeo. Culminada en fecha 14/10/2011.

Objetivo General de todos los informes de revisión: Verificar la veracidad y exactitud de la información contenida en el Acta de Entrega y sus Anexos, entregada por el Servidor Público (saliente) de la Oficina de Administración y Finanzas, Oficina de Recursos Humanos, Gerencia de Promoción y Mercadeo, Gerencia de Fondos Mixtos y Propiedades y la Dirección Ejecutiva del INATUR, conforme a las Normas que Regulan la Entrega de los Órganos y Entidades de la Administración Pública y de sus Respectivas Oficinas o Dependencias, publicadas en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.229 de fecha veintiocho (28) de julio de 2009.

• **Otras actividades ejecutadas**

- Elaboración y distribución de los “Lineamientos para planificar y ejecutar las actuaciones fiscales y la elaboración de Informes”.

Objetivo: Unificar y fortalecer las acciones de esta Unidad de Auditoría Interna.



- Elaboración y aprobación del Reglamento Interno de funcionamiento de la Unidad de Auditoría del Instituto Nacional de Turismo (INATUR), publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela bajo el N° 39.752 de fecha 07 de fecha 07 de septiembre de 2011.

Objetivo: Fortalecer la capacidad legal y técnica en las actuaciones de esta Unidad de Auditoría Interna.

- Elaboración y aprobación del Manual de Normas y Procedimientos “Potestad de Investigación”, mediante Punto de Cuenta N° 052, Sección N° 2011-13 de fecha 09/09/2011.

Objetivo: Establecer los pasos a seguir por la Unidad de Auditoría Interna del Instituto Nacional de Turismo, en el proceso administrativo llevado a cabo para aplicar la potestad de investigación y así dar cumplimiento a lo exigido por la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal y su Reglamento, lo cual fortalece la capacidad legal y técnica de este Órgano de Control Fiscal, coadyuvando en un mejor funcionamiento y organización del Instituto Nacional de Turismo (INATUR).

- **Actividades en ejecución:**

Auditoría Operativa, tendiente a verificar la legalidad y exactitud del proceso de recaudación, distribución y liberación de los ingresos financieros provenientes de la contribución especial del 1% durante el año 2010 y primer semestre del año 2011, de la Gerencia de Recaudación Fiscalización, Gerencia de Fondos Mixtos y Propiedades, Oficina de Administración y Finanzas y la Oficina Planificación y Sistemas del Instituto Nacional de Turismo (INATUR).

Actuación Fiscal Complementaria al Informe Preliminar de la Auditoría Operativa Ejecutada en la Oficina de Administración y Finanzas del Instituto Nacional de Turismo (INATUR), tendiente a verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas internas que rigen la materia de control fiscal, así como comprobar la sinceridad de los gastos efectuados por concepto de cajas chicas, correspondiente al año 2010.

Auditoría y Arqueo a la Caja Chica de la Oficina de Administración y



Finanzas, correspondiente al año 2011, tendiente a verificar la legalidad y exactitud de los gastos efectuados por dicho concepto, desde su apertura hasta la fecha.

Actuación Fiscal en la Oficina de Administración y Finanzas, dirigida a evaluar los aspectos legales, administrativos, presupuestarios y financieros relacionados con las contrataciones, así como con la ejecución de los contratos suscritos por el INATUR con las empresas que prestaron servicios, culminaron obras, o suministraron bienes al Instituto durante el año 2010.

<b>Actuaciones de la Auditoria Interna durante el año 2011</b>	
Informes Definitivos	3
Informes de Revisión Actas de Entrega	5
Actuaciones por Culminar	3
Otras Actividades	5
<b>Total</b>	<b>16</b>

Elaboración del Manual de Normas y Procedimientos de las Actuaciones Fiscales y la elaboración de los Informes.

**Por la Gerencia de Fondos Mixtos** se logró:

- Reorganización para la cancelación de los Gastos Operativos de los Fondos Mixtos:

**Fijos:** conformados por la nómina, los alquileres, luz eléctrica, agua, condominio y otros fijos para su operación.

**Variables:** constituidos por todos aquellos gastos no fijos, como la caja chica, reparaciones o adquisición de algún mobiliario o de tipo eventual.

Con respecto al rol desempeñado por el personal de cada Fondo Mixto de Turismo Estadal se puede destacar lo siguiente:

- Diagnósticos Turísticos articulados entre los Fondos Mixtos de Turismo y las comunidades
- Inventario de Patrimonio Turístico, articulados con el Despacho del Viceministro de Calidad y Servicios Turísticos.



- Plan Nacional para el Buen Vivir, articulados con la Dirección de Turismo Popular del MINTUR, el Ministerio del Poder Popular de las Comunas, Ministerio del Poder Popular para la Cultura, Ministerio del Poder Popular para el Deporte, Ministerio del Poder Popular para la juventud, Frente Francisco de Miranda y otras instituciones con carácter social.
- Coordinación de Ferias nacionales a saber:
  - Estado Lara: Feria de la Divina Pastora, Feria de Barquisimeto.
  - Estado Zulia: Feria de la Chinita.
- Participación: con los Ministerios del Poder Popular de la Vivienda, Comunas y Consejos Comunales en mesas de trabajo sobre los destinos turísticos rurales comunitarios.
- Apoyo en Jornadas de RTN llevadas a cabo por la Dirección General de Registros y Licencias del MINTUR.
- Apoyo en Operativos Inspecciones de Infraestructura hotelera, llevados a cabo por la Dirección General de Inspecciones y Fiscalizaciones del MINTUR.
- Ruta del Café (14 estados).
- Coordinación y ejecución de los Workshop (o Rueda de Negocios) dentro de los seis ejes estadales.
- Jornadas de Sensibilización y captación de Prestadores de Servicio.
- Para FITVEN, participó conjuntamente con otra Gerencia en la organización de los Fondos Mixtos Estadales en ejes, a saber:
  - **Caribe Venezolano Occidental:** Zulia, Falcón, Lara y Yaracuy.
  - **Caribe Venezolano Central:** Carabobo, Aragua, Vargas, Distrito Capital y Miranda.
  - **Caribe Venezolano Oriental:** Anzoátegui, Nueva Esparta, Sucre y Monagas.
  - **Andes:** Táchira, Mérida y Trujillo.
  - **Llanos:** Apure, Barinas, Portuguesa, Cojedes y Guárico.
  - **Orinoquia:** Amazonas, Bolívar y Delta Amacuro.

Igualmente se participó en la selección de un artesano representando a cada estado y ante la exigencia del estado anfitrión de una mayor



presencia de estos en la Feria, se organizó, articulados con el presidente del Fondo de Mixto Turismo de Nueva Esparta, una reunión con los dirigentes de este gremio en dicho estado, lográndose la participación de cuarenta y siete (47) artesanos.

**A través de la Oficina de Relaciones Institucionales se llevó a cabo el:**

- Acompañamiento al Presidente (e) del INATUR y Ministro del Poder Popular para el Turismo en sus apariciones con los medios de comunicación.
- Grabación de Video Promocional de FITVEN 2011.
- Diseño, elaboración y Grabación de spot publicitarios.
- Gestión antes los canales de televisión para la proyección de los spot y micros promocionales.
- Política Institucional ante los medios de comunicación.
- Publicación en radio y medios impresos de material promocional.
- Grabación y reseña escrita y fotográfica de la mayor parte de los eventos de capacitación a nivel nacional, recaudación y algunos otros eventos organizados o con la participación del INATUR.
- En conjunto con otras unidades del INATUR la preparación de la Celebración del Día Mundial del Turismo.
- Invitación y acompañamiento a medios de comunicación nacionales e internacionales a los Press Trip promocionales de FITVEN 2011.
- Redacción y publicación resúmenes de prensa.
- Preparación del spot promocional navideño.
- Montaje y Cobertura del Evento de las Madamas de Bolívar en el Warairarepano.
- Montaje y cobertura del Evento de Delta Amacuro, en el Warairarepano.
- Montaje y cobertura del Evento de Caripe el Guacharo en Monagas, en



el Warairarepano.

- Fortalecimiento de los lazos institucionales para la gestión comunicacional entre los periodistas de los Fondos Mixtos de Turismo y la Oficina de Relaciones Institucionales.

#### **Prensa**

- Estandarización de las notas periodísticas, ante los Fondos Mixtos Estadales, en alianza con la Oficina de Información y Relaciones Institucionales de MINTUR.
- Diseño de estrategias comunicacionales e informativas a propósito de las diferentes actividades generadas por el instituto.
- Elaboración de campaña informativa enfocada en la Contribución Especial del 1%.
- Elaboración de campaña de sensibilización turística, conjuntamente con la Gerencia de Capacitación y Formación.
- Redacción de 132 notas de prensa sobre recaudación y fiscalización, programas de capacitación y formación, así como de promoción turística nacional.
- 330 publicaciones en medios de comunicación impresos y digitales.
- Establecimiento de acuerdos con los Fondos Mixtos Estadales para la cobertura periodística de diferentes actividades y la publicación en los medios de comunicación regionales.
- Diagnóstico y evaluación de la página Web: [www.venezuelaturismo.gob.ve](http://www.venezuelaturismo.gob.ve).
- Generación de convenio entre INATUR, TELEVEN, Venezolana de Televisión y Cines Unidos (conjuntamente con la Oficina de Planificación y Sistemas y la Gerencia de Promoción y Mercadeo) para difundir la campaña promocional "Venezuela conocerla es tu destino".
- Fortalecimiento de la cultura e identidad corporativa de los trabajadores, a través de la difusión del boletín electrónico y la notificación de los cumpleañeros del mes.



### Diseño Gráfico

- Creación de productos destinados a identificar los programas institucionales.
- Elaboración de piezas informativas y publicitarias como backing, counter y stand para ser utilizados en eventos institucionales, como presentaciones o ruedas de prensa.

### Relaciones Públicas

- Proyección de la imagen institucional y divulgación de las políticas, así como los programas bandera del Ministerio del Poder Popular para el Turismo, a través de la organización de 27 eventos entre institucionales, gubernamentales y turísticos.
- Presencia institucional (donación de material informativo y POP) en más de 17 organismos públicos y privados, tales como: Asamblea Nacional, consulados, Caveguías, Venezolana de Televisión, Parlamento Indígena de América y el Aeropuerto Santiago Mariño.
- Fortalecimiento de la identidad institucional gracias al suministro de aproximadamente 6.400 productos entre chemises, gorras, etiquetas y bolsos con la imagen país.
- Contacto con diversos organismos con el propósito de generar convenios interinstitucionales.
- Actualización de la base de datos para fluidez de información y comunicación tanto interna como externa.
- Apoyo logístico conjuntamente con Venezolana de Turismo S.A. para la presentación de puntos de información y paquetes turísticos en el programa “Contraste”, transmitido por Venezolana de Televisión.
- Atención a más de 2.723 personas entre turistas nacionales e internacionales, estudiantes, visitantes y usuarios de los servicios turísticos ofrecidos por Mintur y sus entes adscritos.
- 70% de los visitantes de Inatur obtuvieron, durante los primeros seis meses del año, información turística e institucional oportuna y veraz.
- Implementación del servicio de atención telefónica a través de la línea 208.79.19. Más de 817 usuarios turísticos fueron atendidos



representando el 30% de las personas restantes.



**En materia legal, por intermedio de la Consultoría Jurídica se logró**

<b>Documentos elaborados por la Consultoría Jurídica durante el año 2011</b>	<b>Cantidad</b>
Addendum elaborados	7
Asesorías y Consultas	240
Comisiones a los Estados	3
Contrato de publicidad entre INATUR y Cines Unidos (Agencia Carpediem 2000, CA), para la transmisión de mensajes institucionales, para la promoción de la Marca País en el marco de la Campaña "Venezuela, Conocerla es tu Destino"	1
Contrato de publicidad entre INATUR y Telesur, para la transmisión de mensajes institucionales, para la promoción de la Marca País en el marco de la Campaña "Venezuela, Conocerla es tu Destino".	1
Contrato de publicidad entre INATUR y Televen, para la transmisión de mensajes institucionales, para la promoción de la Marca País en el marco de la Campaña "Venezuela, Conocerla es tu Destino".	1
Contrato de publicidad entre INATUR y Venevisión, para la transmisión de mensajes institucionales, para la promoción de la Marca País en el marco de la Campaña "Venezuela, Conocerla es tu Destino".	1
Contrato de publicidad entre INATUR y Venezolana de Televisión (VTV), para la transmisión de mensajes institucionales, para la promoción de la Marca País en el marco de la Campaña "Venezuela, Conocerla es tu Destino".	1
Contrato entre INATUR y C.A. Seguros La Occidental	1
Contratos Laborales	150
Contratos por Honorarios Profesionales	4
Convenio a ser suscrito entre el CUHELAV e INATUR, para la Capacitación Idiomática a Sector Turístico mediante la modalidad del Servicio Comunitario.	1
Convenio interinstitucional entre MINTUR y MRIJ, para la elaboración e implementación del "Plan de Capacitación para Prevenir el Delito de Trata de Personas y Asistir Integralmente a las Víctimas" en el marco de las políticas de "Turismo Seguro".	1
Elaboración de Actas de Entrega	1
Elaboración del Finiquito de Fianza	2
Escritos de Presentación de Pruebas	1
Finiquitos	1
Juicios en curso	8
Observaciones, Pronunciamientos e Informes	34
Participación en Mesas Técnicas	3
Poderes y Revocatorias de Poderes	9
Providencias / Resoluciones	21
Publicaciones en Gaceta Oficial	15
Puntos de Cuenta	18
Reclamos laborales llevados por ante Inspectorías de Trabajo	8
Revisión de Actas	4
Revisión de Expedientes	1
Revisiones de Contrato	1
Opiniones Jurídicas	13
Evaluaciones de Expedientes	1
Contratos de Comodato	3
Contratos de Servicio	31
Convenios de Patrocinio	6
Contratos de Promoción	1
<b>Total general</b>	<b>594</b>



## II.6. PROYECTOS EJECUTADOS

En el año 2011 el INATUR ejecutó los proyectos:

NOMBRE DEL PROYECTO	MONTO APROBADO 2011 (EN BOLIVARES)	% DE AVANCE FISICO 2011	% DE AVANCE FINANCIERO 2011
Plan Nacional de Formación, Sensibilización y Capacitación Turística	30.409.113,00	4,95%	28,72%
Fortalecimiento del Plan de Mercadeo Turístico de Venezuela	46.454.739,00	91,63%	63,69%

Adicionalmente llevó a cabo la Feria Internacional de Turismo de Venezuela 2011 y las acciones de Recaudación y Fiscalización a nivel nacional.



FICHA TÉCNICA - PROYECTO NACIONAL							
<b>NOMBRE DEL ORGANISMO O ENTE RESPONSABLE</b>	Instituto Nacional de Turismo (INATUR)						
<b>DIRECTRIZ</b>	Suprema Felicidad Social						
<b>ESTRATEGIA</b>	Profundizar la universalización de la educación bolivariana						
<b>POLITICA</b>	Adecuar el sistema educativo al modelo productivo socialista.						
<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	Plan Nacional de Formación, Sensibilización y Capacitación Turística						
<b>OBJETIVO DEL PROYECTO</b>	Formación y/o capacitación basada en los valores socialistas para mejorar la calidad del talento humano que labora en la Cadena de Hoteles Venetur.						
<b>BREVE DESCRIPCION DEL PROYECTO</b>	El proyecto esta dirigido a la formulación de acciones de sensibilización, capacitación y formación turística destinadas a las comunidades turísticas organizadas, docentes, estudiantes, prestadores de servicios turísticos y gestores públicos responsables de la actividad turística, con el fin de aumentar su participación en el turismo y la calidad de los servicios turísticos prestados en el marco de la nueva ética socialista y el nuevo modelo socio - productivo.						
<b>ORGANO O ENTE EJECUTOR</b>	Instituto Nacional de Turismo (INATUR)						
<b>Nº BENEFICIARIOS</b>	<b>DIRECTO</b>			<b>INDIRECTO</b>			
	443.530			1.330.590			
<b>Fecha Inicio</b>	01/01/2011		<b>Monto Total Proyecto (En Bolívares)</b>	<b>Financiamiento (En Bolívares)</b>			
<b>Fecha Culminación</b>	31/12/2011		26,889,453.00	Aprobado 2011	Ejecutado 2011	Aprobado Total	Ejecutado Total
<b>Avance Físico del Proyecto (En Porcentaje)</b>	2011	2.100					
<b>Resultado Físico del Proyecto</b>							
<b>Bienes y/o Servicios</b>			<b>Meta 2011</b>	<b>Ejecutado 2011</b>	<b>%</b>	<b>Meta Total</b>	<b>Ejecutado Total</b>
Personas Capacitadas			443.530	9.314.172	2.100%	443.530	9.314.172
<b>Responsable del Proyecto</b>							
Nombre y Apellido	Lorena Gutiérrez						
Firma							
<b>Ficha Técnica Elaborada Por:</b>							
Nombre y Apellido	Yemilis Montezuma						
Firma							
<b>Sello Húmedo</b>							



FICHA TÉCNICA - PROYECTO NACIONAL								
<b>NOMBRE DEL ORGANISMO O ENTE RESPONSABLE</b>	Instituto Nacional de Turismo (INATUR)							
<b>DIRECTRIZ</b>	Democracia Protagónica Revolucionaria							
<b>ESTRATEGIA</b>	Promover la soberanía comunicacional							
<b>POLITICA</b>	Proyectar el patrimonio cultural, geográfico, turístico y ambiental de Venezuela.							
<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	Fortalecimiento del Plan de Mercadeo Turístico de Venezuela.							
<b>OBJETIVO DEL PROYECTO</b>	Realizar investigaciones de mercado que permitan definir los mercados geográficos y segmentos turísticos a los cuales se dirigirán las estrategias promocionales.							
<b>BREVE DESCRIPCION DEL PROYECTO</b>	Rediseñar y fortalecer el Plan de Mercadeo Turístico de Venezuela, que permita aplicar estrategias promocionales con la finalidad de proyectar al país como destino turístico a nivel nacional e internacional y así incentivar a que el turismo se convierta en una alternativa viable para generar bienestar y mejorar la calidad de vida de las comunidades.							
<b>ORGANO O ENTE EJECUTOR</b>	Instituto Nacional de Turismo (INATUR)							
<b>Nº BENEFICIARIOS</b>	<b>DIRECTO</b>				<b>INDIRECTO</b>			
	25.000				75.000			
<b>Fecha Inicio</b>	01/01/2011		<b>Monto Total Proyecto (En Bolívares)</b>	<b>Financiamiento (En Bolívares)</b>				
<b>Fecha Culminación</b>	31/12/2011		4,260.310,00	Aprobado 2011	Ejecutado 2011	Aprobado Total	Ejecutado Total	
<b>Avance Físico del Proyecto (En Porcentaje)</b>	2011	91,63%						
<b>Total</b>		91,63%						
<b>Resultado Físico del Proyecto</b>								
<b>Bienes y/o Servicios</b>			<b>Meta 2011</b>	<b>Ejecutado 2011</b>	<b>%</b>	<b>Meta Total</b>	<b>Ejecutado Total</b>	<b>%</b>
Un (1) Plan			1	1	91,63%	1	1	91,63%
<b>Responsable del Proyecto</b>								
Nombre y Apellido	Joel Campuzano							
Firma								
<b>Ficha Técnica Elaborada Por:</b>								
Nombre y Apellido	Yemilis Montezuma							
Firma								
<b>Sello Húmedo</b>								



## II.7. RECURSOS TRANSFERIDOS

Se recibió un total **Cuarenta y Siete Millones Quinientos Noventa y Un Mil Trescientos Dos Bolívares (Bs. 47.591.302,00)**, de los cuales **Bs. 47.059.362,00** fueron para cumplir con las disposiciones contenidas en el Convenio MINTUR-INATUR y **Bs. 531.940,00** para cubrir el incremento del salario mínimo del personal del instituto.

## II.8. INGRESOS DEVENGADOS

El Instituto Nacional de Turismo para el año 2011, presupuestó la meta de Recaudación en Bolívares de 169.081.022,00, lo cual se genera por el Pago de la Contribución Especial del 1% mensual de los prestadores de servicio, establecido como una Política del Ejecutivo Nacional para el Fortalecimiento de la actividad Turística del país. Al 31 de diciembre se logró recaudar **Ciento Ochenta y Tres Millones Noventa y Dos Mil Ciento Setenta y Un Mil Bolívares con Veinticinco Céntimos (Bs.183.092.171,25)**.

### HISTÓRICO DE LA RECAUDACIÓN POR CONCEPTO DEL 1%

CONCEPTOS/AÑOS	2006	2007	2008	2009	2010	2011
TOTAL P.S.T A NIVEL NACIONAL	2.987	3.377	4.133	4.553	5.641	6.113
INCREMENTO EN P.S.T	0	390	756	420	1088	472
PROGRAMADO Bs.	32.000.000,00	45.000.000,00	64.669.500,00	94.860.000,67	130.390.625,56	169.081.022,00
RECAUDADO Bs.	40.289.562,00	62.868.864,00	89.406.246,19	108.068.999,73	141.274.469,00	183.092.171,25
INCREMENTO EN BS.	8.289.562,00	17.868.864,00	24.736.746,19	13.208.999,06	10.883.843,00	14.011.149,25
INCREMENTO PORCENTUAL	40,21%	56,04%	42,21%	13,92%	9,00%	8,28%

## II. 9. OBSTÁCULOS

No aplica

## II.10. LÍNEAS Y PLANES DE ACCIÓN PARA EL SIGUIENTE EJERCICIO FISCAL

Para el año 2012 INATUR ha enfocado sus actividades en función líneas de acción que permitan profundizar en la promoción de Venezuela como destino



turístico y la incorporación de los ciudadanos en dicha actividad; a continuación se mencionan los planes de acción para el ejercicio económico 2012:

### PROYECTOS A EJECUTAR EN EL 2012

NOMBRE DEL PROYECTO	MONTO APROBADO 2012
Acción Centralizada	145.319.804,00
Fortalecimiento del Plan de Mercadeo Turístico de Venezuela	39.688.277,00
Fortalecimiento del Plan Nacional de Sensibilización Capacitación y Formación Turística.	24.692.572,00
<b>TOTAL</b>	<b>209.700.653,00</b>

Adicionalmente a los proyectos antes identificados ejecutaremos:

- Feria Internacional de Turismo de Venezuela (FITVEN 2012).
- Recaudación del 1% a nivel nacional.

La ejecución de estos proyectos se encuentran enmarcados dentro de las directrices establecidas en el Proyecto Nacional Simón Bolívar, específicamente en el punto referido a la Suprema Felicidad Social y Democracia Protagónica Revolucionaria, por lo que los proyectos ejecutados



han beneficiado e incluido en la actividad turística a diferentes comunidades del país.

## **COLEGIO UNIVERSITARIO HOTEL ESCUELA DE LOS ANDES VENEZOLANOS (CUHELAV)**

### **II.1. MARCO NORMATIVO INSTITUCIONAL**

#### **Denominación del órgano**

Colegio Universitario Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos (**CUHELAV**).

El Hotel Escuela de Venezuela, a partir del año 1992, pasa a ser El Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos, por Decreto Presidencial N° 2.463 de fecha 30 de Julio, publicado en Gaceta Oficial de la República N° 35.016, de la misma fecha. Se expresa, en el documento citado, que la institución queda autorizada para ofrecer las especialidades de Hotelería y Servicios de la Hospitalidad. La tutela legal de dicha Institución quedó a cargo, en ese momento, del Ministerio de Educación y CORPOTURISMO. En el año 2003, al ser liquidada la Corporación de Turismo de Venezuela (CORPOTURISMO), las instalaciones, y demás bienes con los cuales opera el Hotel Escuela de los Andes Venezolanos, son transferidas al Instituto Autónomo Fondo Nacional de Promoción y Capacitación para la Participación Turística, hoy denominado Instituto Nacional de Turismo (INATUR). Pero su condición académica sigue siendo regida por el máximo ente rector del Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria.

#### **MISION**

El Colegio Universitario Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos, es el Centro de Estudios Superiores que forma los mejores y más capacitados profesionales en el área de la Hotelería y Servicios de la Hospitalidad en Venezuela.



## VISION

Ser una institución líder y de referencia obligada en la formación, actualización y de investigación en el área del turismo y la hotelería a nivel local, regional, nacional e internacional, y ser reconocida por la excelencia de sus egresados en el campo laboral, como dignos representantes de una formación integral y con amplia capacitación práctica y operativa en la gestión hotelera.

Fortalecer las capacidades básicas para el trabajo productivo profundizando la universalización de la educación bolivariana para formar recurso humano a nivel de Hotelería y Servicio de la Hospitalidad, Turismo Social y Recreación.



### Breve descripción de las competencias

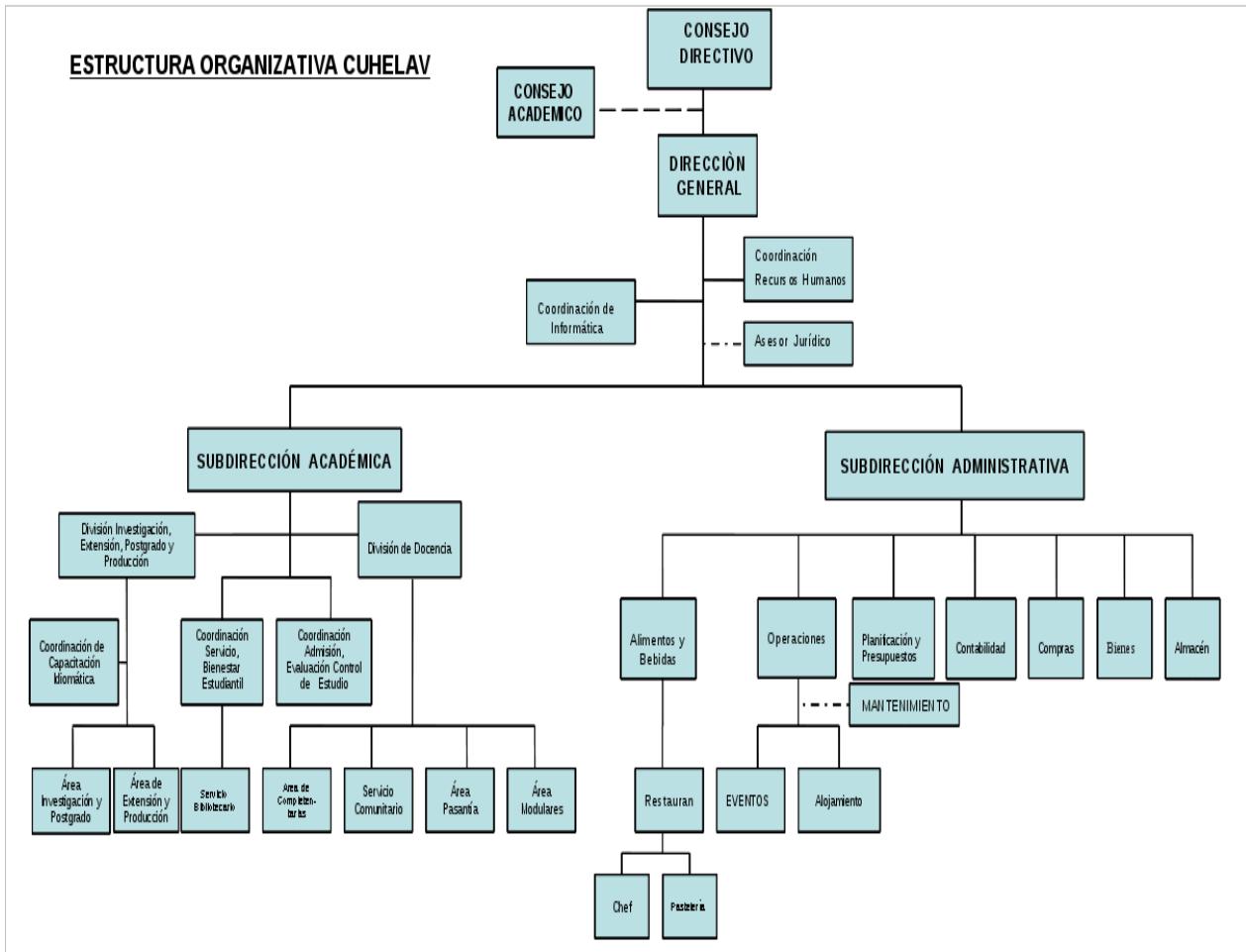
El Colegio Universitario Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos (CUHELA), es un ente adscrito al Instituto Nacional de Turismo, cuyo objetivo va dirigido a la formación integral en el área de la Hotelería y Servicios de la Hospitalidad, su particularidad la constituye su perfil generador del APRENDER HACIENDO.

Este centro de estudios superiores forma a los mejores y más capacitados profesionales en el área de la hotelería y servicios de la hospitalidad en Venezuela, distinguiéndose por la excelente calidad de la enseñanza que imparte, además cuenta con el reconocimiento de las principales cadenas hoteleras de Venezuela y del mundo, por la calidad de sus estudiantes.

La situación actual va encaminada a la formación de personas especializadas en el área de hotelería, servicio de la hospitalidad, turismo social, arte culinario y recreación para satisfacer la demanda en beneficio de las empresas turísticas del Estado, adecuando la institución a las nuevas estrategias y necesidades para la integración de la educación bolivariana en materia de turismo, hotelería y recreación.



## II. 2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA (ORGANIGRAMA)





### II.3. LÍNEAS DE ACCIÓN

Gestionar todas y cada una de las actividades técnico-operativas del CUHELAV que contribuyan y sean necesarias para la formación de los estudiantes de la especialidad de Hotelería y Servicio de la Hospitalidad, así como también la capacitación del recurso humano de los hoteles y empresas de servicios turísticos del estado de la mano con actividades que permitan la generación de ingresos propios en el proceso de autogestión de la institución.

#### **Objetivo Estratégico**

Formar recurso humano a nivel de Hotelería y Servicios de Hospitalidad, Turismo Social y Recreación.

#### **Objetivo Estratégico Institucional**

Planificar, coordinar, evaluar y supervisar las actividades de la docencia, investigación, postgrado, extensión y producción de la institución y estimular a los miembros del personal académico para que presenten y ejecuten proyectos de trabajo en las distintas áreas curriculares.

#### **Objetivo Específico del proyecto**

Adecuar la Institución a las nuevas estrategias y necesidades para la integración de la educación bolivariana en materia de turismo, hotelería, arte culinario y recreación.

#### **Política:**

**Adecuar el sistema educativo al modelo productivo socialista.**

#### **Lineamientos estratégicos:**

- **Directriz:** Suprema Felicidad Social.
- **Objetivo:** Promover una ética, cultura y educación liberadoras y solidarias.
- **Estrategia:** Profundizar la universalización de la educación bolivariana.
- **Política:** Adecuar el sistema educativo al modelo productivo.

#### **Nombre y Descripción del Proyecto:**

- **PLAN DE FORMACIÓN INTEGRAL UNIVERSITARIA TURÍSTICA.**

**Descripción:** Formación de personal especializado en el área de hotelería, servicio de la hospitalidad, turismo social, arte culinario y recreación, para satisfacer la demanda en beneficio de las empresas turísticas del estado,



además adecuar las instalaciones para ampliar la matrícula de estudiantes y capacitar a los prestadores de servicios turísticos del Estado.

**Entidad Federal en la cual se desarrolla el proyecto:**

El proyecto se desarrolla en la Hoyada de Milla, parroquia El Sagrario. Mérida Edo. Mérida.

**Fecha de Inicio y Culminación del Proyecto:**

Fecha de Inicio: 01 de enero de 2011.

Fecha de Culminación: 31 de diciembre de 2011.

**Unidad de Medida de la meta:** Promoción.

**Cantidad:** Dos (02), en el mes de julio y diciembre.

**Resultado del proyecto:**

Formación de estudiantes en el área de hotelería, servicios de la hospitalidad, servicio social, arte culinario y recreación, aumento de la matrícula de estudiantes y capacitación de prestadores de servicios turísticos del país.

## II.4. LOGROS MÁS RESALTANTES DE LA INSTITUCIÓN

### COORDINACIÓN DE ADMISIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL DE ESTUDIOS (CAECE)

#### Logro

#### Proceso de Admisión y Selección

El proceso de Admisión II-2011 tuvo una duración de cinco (05) semanas comprendidas del 25-04-11 al 25-05-11. En el mismo se realizó cuatro (04) Clínicas Operativas con la participación de siete (7) secciones. La primera Clínica Operativa se realizó el 30-04-2011 con la Sección "A" en las instalaciones del CUHELAV, la segunda el 07-05-2011 con las Secciones "B y C" en el Comedor Popular Félix Román Duque, la tercera el 14-05-2011 con las Secciones "D y E" en las instalaciones del CUHELAV, y la cuarta el 21-05-2011 con las Secciones "F y G" en el Instituto Nacional de Servicios Sociales Unidad Geriátrica Dr. Ricardo Sergent (INASS) .

Para el Periodo Académico I-2012 que se desarrolló del 17-10-11 al 11-11-11 se realizaron cuatro (04) Clínicas Operativas con la participación de nueve (09) secciones. La primera Clínica Operativa se realizó el 22-10-2011 con la



Sección “A y B” en las instalaciones del CUHELAV planta baja, la segunda el 29-10-2011 con las Secciones “C y D” en las instalaciones del CUHELAV piso 1-4, la tercera el 05-11-2011 con las Secciones “E y F” en el Instituto Nacional de Servicios Sociales Unidad Geriátrica Dr. Ricardo Sergent. (INASS) y la cuarta el 12-11-2011 con las Secciones “G,H,I” en la Unidad de Producción Socialista Fabricio Ojeda . Es importante destacar que las Clínicas Operativas tienen una ponderación del 30% correspondiente a la primera fase, en donde se utiliza una escala de estimación como instrumento de evaluación con indicadores tales como: disposición al trabajo, trabajo en equipo, responsabilidad, comportamiento social y actitud individual.

En relación a la evaluación, el curso introductorio tanto del Período Académico II-2011 como el del Período académico I-2012 se les asignó una ponderación del 70% y las Clínicas Operativas el 30%, en donde se seleccionaron ciento cincuenta aspirantes (150) para las entrevistas personales que corresponde a la segunda fase del proceso de selección para cada período.

- Seiscientos treinta y siete (637) aspirantes atendidos mediante el Proceso de Admisión para los Períodos Académicos II-2011/I-2012 y doscientos veinte (220) personas beneficiadas en cuatro (04) instituciones públicas a través de ocho (08) clínicas operativas.
- Se realizó el control y seguimiento de los seiscientos treinta y siete (637) aspirantes del Curso Introductorio para los Períodos Académicos II-2011 y I-2012, de los cuales doscientos sesenta y seis (266) corresponden al I-2011 y trescientos setenta y uno (371) al II-2012. En los Procesos de selección II -2011 y I-2012 se desarrollaron cinco (05) áreas del saber: Comprensión Lectora, Sensibilización Turística, Matemática, inglés y francés.

Posteriormente en el Proceso de Admisión II-2011 los ciento cincuenta (150) aspirantes seleccionados fueron entrevistados los días 25 y 26 de mayo del presente año por un jurado evaluador conformado por cuarenta y seis (46) personas que forman parte del talento humano de la institución, distribuidos en personal Directivo, Docente, Administrativo y Estudiantes. En esta fase se seleccionaron ochenta y dos (82) estudiantes que iniciarán actividades académicas para el Período Académico II-2011. El mismo procedimiento fue implementado para el Proceso de Admisión I-2012 en donde los ciento cincuenta (150) aspirantes seleccionados fueron entrevistados los días 16 y 17 de noviembre del año en curso por un jurado evaluador conformado por



sesenta y cuatro (64) personas y en donde fueron seleccionados ochenta y siete (87) participantes de los cuales diecisiete (17) fueron estudiantes asignados por la OPSU.

Es importante destacar, que para las evaluaciones de las Clínicas Operativas así como para las Entrevistas Personales se realizó dos (02) Jornadas de Inducción al Personal responsable de la evaluación, en donde se hizo hincapié en la misión, visión, valores institucionales y perfil del egresado del CUHELAV.

En el proceso de selección II-2011 se seleccionaron ochenta (80) estudiantes los cuales iniciaron actividades académicas en junio del 2011

#### **ASPIRANTES SELECCIONADOS POR PROCESOS DE ADMISIÓN. II-2005 AL I-2012.**

PROCESO	SELECCIONADOS
II-2005	32
I-2006	32
II-2006	32
I-2007	32
II-2007	40
I-2008	45
II-2008	40
I-2009	40
II-2009	60
I-2010	80
II-2010	80
I-2011	80
II-2011	80
I-2012	87
<b>Total</b>	<b>760</b>

Fuente: CAECE (2011)

Además, se atendieron trescientos cuarenta y dos (342) estudiantes regulares y cincuenta y dos (52) docentes beneficiados a través de doce (12) jornadas de trabajo para el control, seguimiento y evaluación del rendimiento académico de las unidades curriculares modulares y complementarias durante los Períodos Académicos I y II-2011.



## Logro

### Jornadas de Seguimiento y evaluación

- Se realizaron ocho (08) jornadas de seguimiento y evaluación del rendimiento académico de los estudiantes, en las unidades curriculares modulares y cuatro (04) en las unidades curriculares complementarias, a través de doce (12) mesas de trabajo con cincuenta y dos (52) docentes de la institución durante los dos (02) semestres del año 2011. El propósito de las jornadas fue determinar el rendimiento académico de los estudiantes regulares así como el número de inasistencias para la fecha a fin de establecer acuerdos con los docentes y convertir las debilidades de los estudiantes en fortalezas.
- Veintitrés (23) estudiantes egresados atendidos a través de la XXXII Promoción de Técnicos Superiores Universitarios en Hotelería y Servicios de la Hospitalidad, en el Período Académico I -2011.
- Se llevó a cabo la firma del acta de grado y el acto protocolar de veintitrés (23) graduandos correspondiente a la XXXII Promoción de Técnicos Superiores Universitarios en Hotelería y Servicios de la Hospitalidad del Periodo Académico I -2011, dando cumplimiento a uno (01) de dos (02) actos de grados contemplados para el año 2011.
- Trescientos ochenta y nueve (389) estudiantes beneficiados a través de la incorporación al sistema automatizado de registro de Admisión, Evaluación y Control de Estudios para la emisión de constancias de estudio.

Es importante destacar, que mediante el sistema para la fecha se están generando constancias de estudio para los estudiantes de todos los semestres, evidenciándose la optimización en la elaboración de las mismas.

- Dos mil seiscientos cuarenta (2640) estudiantes de bachillerato atendidos y treinta y nueve (39) instituciones beneficiadas a través de una (01) jornada de promoción institucional de cinco (05) instituciones Universitarias del estado Mérida.
- Se realizó una (01) jornada de promoción (Expouniversidades) de las diferentes carreras que ofrecen cinco (05) instituciones Universitarias en el estado Mérida, entre las que destacan: la Universidad Nacional Abierta (UNA), La Misión Sucre (UBV), La Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA), el Instituto Universitario



Tecnológico de Ejido (IUTE) y el Colegio Universitario Hotel escuela de Los Andes Venezolanos (CUHELAV).

El evento tuvo lugar en la sede de la Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA), durante los días 20, 21 y 22 de octubre del 2011 en coordinación y dirección de la OPSU Mérida a cargo del Coordinador regional Polítólogo Fidel Ramírez.

El propósito de la jornada fue ofrecer a los estudiantes de cuarto y quinto año de bachillerato de las diferentes instituciones públicas del estado Mérida oportunidades de estudio de calidad que brindan las Universidades mencionadas, en el marco de una educación incluyente que oriente a nuestros jóvenes hacia una educación liberadora.

- El CUHELAV participó con la representación de cuatro (04) docentes y de diez (10) estudiantes, en donde se realizó cuatro ponencias diarias destacando en estas la misión, visión, valores institucionales, perfil del egresado, plan de estudios y requisitos de preinscripción.
- Cuarenta y cuatro (44) docentes de las unidades curriculares modulares y complementarias atendidos a través de la incorporación al sistema automatizado de registro de Admisión, Evaluación y Control de Estudios para la emisión de las calificaciones.
- Se realizó el proceso de incorporación de cuarenta y cuatro (44) docentes de las unidades curriculares modulares y complementarias al sistema automatizado CAECE con la finalidad de emitir calificaciones para el Periodo Académico II-2011.

Es importante destacar, que mediante el sistema para la fecha se están generando calificaciones para los estudiantes de todos los semestres en las unidades curriculares tanto modulares como complementarias.

## Logro

### Servicio Comunitario

Tiene como objetivo integrar a la Comunidad del CUHELAV con sus conocimientos técnicos, valores y principios a organizaciones civiles e instituciones, en pro del desarrollo de las comunidades del estado Mérida, ejecutando Proyectos Estudiantiles en alianza con los consejos y bancos comunales, cooperativas y empresas asociativas y de responsabilidad social, teniendo como base de referencia el Plan de Desarrollo Económico de la Nación “Simón Bolívar” 2007- 2013. Ciento veinticinco (125) masculinos y



femeninos, estudiantes del CUHELAV, insertados en dos (02) Talleres de Inducción al Servicio Comunitario.

- Se desarrollaron dos (02) cursos de Inducción al Servicio Comunitario en los períodos académicos I y II-2011, durante los días Miércoles y Viernes, dirigido a las dos secciones (A y B) del IV semestre; orientado bajo tres (03) aspectos básicos: fundamentales abordaje comunitario, base legal y metodología de proyectos de servicio comunitario, con el fin de promover la formación de profesionales comprometidos con las problemáticas y cambios sociales, fortaleciendo así las relaciones interinstitucionales y la participación activa de la comunidad organizada a través del trabajo comunitario.
- En total se insertaron ciento ocho (108) estudiantes: (cincuenta y dos) 52 masculinos y (cincuenta y seis) 56 femeninos del IV semestre correspondiente al período académico I y II-2011: cuarenta y cinco (45) período académico I-2011 y sesenta y tres (63) período académico II-2011.
- Se desarrollaron proyectos comunitarios presentados por las distintas instituciones estudiantes y docentes del CUHELAV, a saber: Puesta en Valor del Sistema Teleférico (Sensibilización Turística y Hospitalidad Idiomática), Servicios de la Hospitalidad y Animación Deportiva Comunitaria dirigido a personas con Discapacidad Visual (CAIDV); Hospitalidad Verde (Hotel VENETUR Mérida); Sensibilización Hotelera y Hospitalidad Verde dirigido a las madres colaboradoras y comunidad educativa de E.B. Vicente Dávila) Servicios de Hospitalidad en los Comedores Populares y Escolares (Comedor Félix R. Duque; Proyecto de Hospitalidad Verde y Sensibilización Hotelera en la UPS Fabricio Ojeda); Sensibilización Hotelera, Hospitalidad Verde y Animación Deportiva Comunitaria dirigida a los miembros de la UPI- Mérida (IDENA), Ruta Gastronómica de Tabay, Panadería y Pastelería dirigido a los jóvenes pertenecientes al IDENA.

En total se insertaron Ciento Treinta y Dos (132) estudiantes: sesenta y dos (62) masculinos y setenta (70) femeninos del IV y V semestre pertenecientes al período académico I y II-2011 en 22 proyectos comunitarios dirigidos a las comunidades de tres (03) municipios (Libertado, Sucre y Santos Marquina), beneficiándose 752 personas: cuatrocientos veinte (420) adultos: doscientos cuarenta y dos (242) (F) y ciento setenta y ocho (178) (M); doscientos veinticinco (225) niños y niñas: ciento cuarenta y un (141) (F) y ochenta y cuatro (84) (M).



- Treinta (30) Docentes del CUHELAV orientados como Tutores Comunitarios a través de un (01) Taller sobre Sensibilización Comunitaria: Durante los períodos académicos I y II-2011 se desarrolló un (01) Taller de Inducción al Servicio Comunitario orientado bajo tres (03) aspectos básicos: fundamentales abordaje comunitario, base legal y metodología de proyectos de servicio comunitario, instituciones aliadas y presentación de proyectos comunitarios, con el fin de promover la formación de profesionales comprometidos con las problemáticas y cambios sociales, fortaleciendo así las relaciones interinstitucionales y la participación activa de la comunidad organizada a través del trabajo comunitario.

En total se sensibilizaron Cuarenta y Ocho (48) docentes: diez (10) masculinos y treinta y ocho (38) femeninos en ambos períodos académicos (I y II-2011).

- Durante el período académico II-2011 se logró el ingreso del CUHELAV a la RED ANDES de Servicio Comunitario, la cual agrupa a todos los coordinadores de servicio comunitario pertenecientes a los diferentes colegios e institutos universitarios ubicados en la región andina. Se asume el cargo como Secretaría de la Red de Cooperación Interinstitucional para el Apoyo Conjunto al Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Universitaria de Mérida 2011-2013, previa elección entre los demás miembros de dicha red.
- Asistencia a Reunión Nacional de Secretarios de Redes de Servicio Comunitario efectuada en la ciudad de Valencia, estado Carabobo el día Viernes 14/10/2011, en la sede de la Universidad de Carabobo.
- Planificación y desarrollo de la I Feria Exposición de Proyectos de Servicio Comunitario realizada en las instalaciones del CUHELAV el día 25/11/2011, previa convocatoria a los estudiantes, docentes y comunidades beneficiarias de los proyectos comunitarios presentados por las diversas instituciones universitarias del estado Mérida. Además se contó con la participación de estudiantes del estado Falcón, Lara y Trujillo y de las instituciones públicas que acompañan el desarrollo de dichos proyectos.

## Logro

### Programa de Formación para los Docentes del CUHELAV

- Se culminó el Programa de Actualización Docente – PAD, con la



certificación de quince (15) profesoras del Colegio Universitario Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos, de los cuales ocho (8) forman parte de la planta docente de unidades curriculares complementarias, a fin de fortalecer el talento humano de nuestra institución en el área de planificación y desarrollo de las actividades docentes (fundamentos de la educación, diseño de unidades circulares, estrategias didácticas para la planificación de la docencia universitaria, dinámica y conducción de grupos).

### **PARTICIPANTES PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN DOCENTE**

Nº	NOMBRE Y APELLIDOS
1	Angélica Gómez
2	Ana Mosquera
3	Cecilia Varela
4	Dalia Nava
5	Dayana Guillen
6	Doris Villarreal
7	Elda Mora
8	Elizabett Dávila
9	Hercy Berrio
10	María Andreina Rivera
11	Marioly León
12	Nancy Bonavino
13	Rebeka Valero
14	Shirley Rojas
15	Urquia Saavedra

Fuente: Complementarias. Año 2011

- Ampliación de la Planta Docente: Fueron incorporados ocho (08) docentes: cinco (05) femeninos y tres (03) masculinos, a la planta profesoral del CUHELAV, para formar parte de las Unidades Curriculares Complementarias.

Fortalecimiento de la formación gerencial de los docentes de las



materias modulares y complementarias:

- Formación, Capacitación y Actualización del Talento Humano de Instituciones, Organizaciones y Comunidades Organizadas, Local, Estadal y Nacional.
- Participación de un (01) docentes del área de complementarias en la Jornadas de Capacitación en el área Hotelera solicitada por la Corporación Portugueseña de Turismo (CORPOTUR).
- Un (01) Taller de planificación por competencias para los Docentes de nuevo ingreso.
- Se fomentó la formación y actualización de los Docentes de Materias Complementarias, a través de: Inducción al manejo de técnicas efectivas para la Enseñanza – Aprendizaje de Lenguas Extranjeras, con la participación de diecisiete (17) Docentes de Complementarias, con una duración de ochenta (80) horas.
- Entrenamiento para el “Uso del Laboratorio de Idiomas como Herramienta Didáctica para la aplicación del Método “English The Venezuelan Way”, con la participación de doce (12) Docentes de Complementarias ocho (8) femeninos y cuatro (4) masculinos.
- Proceso d Acompañamiento Docente y Evaluación Académica: Se realizaron seis (6) Acompañamientos Docentes en aula, escogidos de manera aleatoria entre la planta Docente de Complementarias del CUHELAV.
- Atención permanente a los Docentes, con la premisa de atender sus necesidades e inquietudes (con un registro de cuarenta y dos (42) atenciones personalizadas a los Docentes de materias complementarias).
- Una (01) Jornada de auditoría de las planificaciones de los docentes el plan de evaluación por competencia a cada una de las Materias Complementarias conjuntamente con la Coordinación de Admisión, Evaluación, y Control de Estudios (C.A.E.C.E).
- Cuatro (4) Mesas de Trabajo con los Docentes: Cortes de materias Complementarias de manera conjunta con la C.A.E.C.E para hacer seguimiento del desempeño y rendimiento de los estudiantes regulares de la Institución. Se realizaron una (2) en el período académico I-2011 y II-2011.
- Se efectuaron procesos de control y evaluación de los Docentes de materias complementarias para el seguimiento de las actividades académicas:
- Aplicación de la evaluación sobre el desempeño del Docente, período académico II-2011, este instrumento fue aplicado al final de este período y fueron evaluados por los estudiantes un total de veintiséis (26) docentes de materias complementarias.



- La jefatura de asignaturas modulares realiza la planificación académica, seguimiento, evaluación y control de los docentes de las unidades curriculares modulares para garantizar el eficiente desarrollo de la gestión académica a través de políticas que fomenten la formación, actualización, investigación, extensión y producción a fin de fortalecer la docencia en la institución.
- Durante el año 2011 el Colegio Universitario Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos desarrollo el Plan Operativo Anual, según las directrices emanadas por la Subdirección Académica y la Dirección General.
- Ampliación de la planta docente: Fueron incorporados cinco (05) docentes a la planta profesoral del CUHELV.
- Proceso de Acompañamiento Docente y Evaluación Académica: Cinco (05) Docentes tres (03) femeninos y dos (02) masculinos de Materias Modulares de nuevo ingreso atendidos e incorporados al plan de trabajo CUHELV el proceso de incorporación contempló:
  - Mesa de trabajo con la jefe de asignaturas modulares proceso de inducción e información de la normativa de trabajo de la institución.
  - Mesa de trabajo con los docentes que comparte la asignatura, para orientar y unificar criterios teórico – prácticos.
  - Dos (2) Acompañamientos docente en aula.
  - Informes final de desempeño docente.
- Ocho (08) cortes de modular para el beneficio del rendimiento académico de los ciento sesenta (160) estudiantes de I y II semestre, realizados a través de organización de las cuatro mesas de trabajo con los dieciocho (18) docentes de las Materias Modulares catorce (14) femeninos y cuatro (4) masculinos.  
Periodo Académico I-2011:
  - Módulo I: 03/02/2011.
  - Módulo II: 10/03/2011.
  - Módulo III: 14/04/2011.
  - Módulo IV: 26/05/2011.
- Ciento sesenta (160) Estudiantes de I y II semestres y 18 docentes, catorce (14) femeninos y cuatro (04) masculinos, beneficiados con la revisión y evaluación de la planificación por competencias de las



materias modulares.

- Dieciocho (18) docentes, catorce (14) femeninos y cuatro (04) masculinos, de Asignaturas Modulares atendidos a través de un plan de seguimiento académico que comprendió: Acompañamiento docente en aula, Seguimiento del tiempo de permanencia en la institución y control de asistencia a actividades académicas.
- Desarrollo de la Teoría y Práctica de estudiantes y docentes de las materias modulares: Dieciséis (16) eventos final de modular con la participación docente - estudiante con un propósito académico.
- Se aplicaron ciento veinticinco (125) instrumentos para la evaluación de desempeño de los docentes, a través de los estudiantes del I y II semestre de asignaturas modulares para el período académico II 2011.

### **Logro Programa de Pasantías**

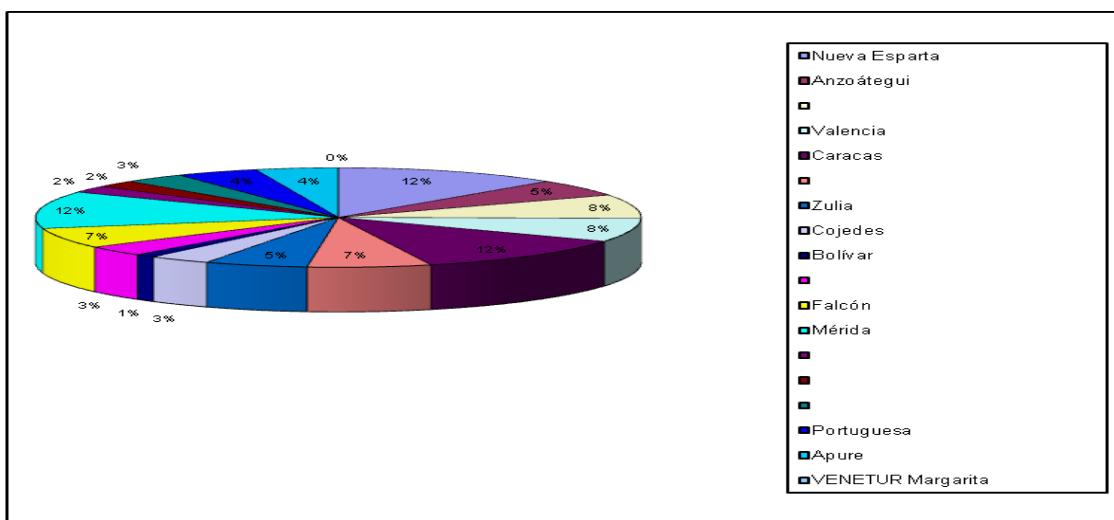
Es una unidad curricular contemplada en el programa académico que ofrece el CUHELAV a realizarse en el tercer (III) y sexto (VI) semestre, y se presenta como un conjunto de actividades de aprendizaje teórico – práctico que, a través de la práctica laboral dentro de la Unidad de Pasantías, permite al pasante desarrollar habilidades y destrezas para afianzar y reforzar los conocimientos adquiridos, complementando así la formación en áreas específicas del desempeño profesional.

- Dentro de las principales metas alcanzadas se encuentran doscientos un (201) estudiantes atendidos y veintiún (21) Unidades de Pasantías beneficiadas mediante el proceso de Pasantías Operativas y Administrativas en las empresas hoteleras de la Red VENETUR, empresas aliadas y otras instituciones adscritas al Instituto Nacional de Turismo (INATUR), durante los Periodos Académicos I – 2011 y II – 2011.
- Noventa y un (91) estudiantes atendidos y doce (12) unidades de pasantías beneficiadas para la realización del entrenamiento empresarial Operativo y Administrativo, distribuidos de la siguiente manera: sesenta y cuatro (64) pasantes Operativos y veintisiete (27) pasantes Administrativos, durante el Periodo Académico I – 2011. La gráfica muestra el porcentaje de pasantes ubicados por Estado en las



diferentes empresas hoteleras de la Red VENETUR y otras instituciones públicas.

### DISTRIBUCIÓN DE PASANTES PERÍODO ACADÉMICO I – 2011



Fuente: Área de Pasantías (2011)

- Ciento diez (110) pasantes atendidos, trece (13) empresas hoteleras de la Red VENETUR y una (01) empresa de la hospitalidad beneficiadas a través de la incorporación de pasantes para el desarrollo de las pasantías operativas y administrativas del Período Académico II-201, distribuidos de la siguiente manera: ochenta y siete (87) pasantes operativos y veintitrés (23) pasantes administrativos.

### DISTRIBUCIÓN DE PASANTES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS.



Fuente: Área de Pasantías 2011



## DISTRIBUCIÓN DE PASANTES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS.

EMPRESA	Nº DE PASANTES
Hotel VENETUR Alba Caracas	11
Sistema Teleférico Warairarepano	5
INATUR	1
VENETUR	1
Hotel VENETUR Mar Caribe	3
Hotel VENETUR Maracaibo	10
Hotel VENETUR Margarita	11
Hotel VENETUR Maturín	4
Hotel VENETUR Mérida	12
Hotel Valle Grande	1
Sistema Teleférico de Mérida	2
Fondo Mixto de Mérida	12
Hotel VENETUR Morrocoy	5
Hotel VENETUR Maremares	10
Hotel VENETUR Puerto La Cruz	7
Hotel VENETUR Valencia	10
Hotel VENETUR Puerto la Cruz	7
Hotel VENETUR Valencia	10
Hotel VENETUR Orinoco	6
Campamento VENETUR Canaima	2
Campamento Mayture	0
Hotel Coromoto	1
Fondo Mixto de Barinas	1
Clínica CECIAMB	3
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>

Fuente: Área de Pasantías 2011

Es importante destacar, que los beneficios otorgados por las empresas hoteleras de la Red VENETUR, para los estudiantes durante el Año 2011 son los siguientes: Full living (alimentación, comidas, servicio de lavandería) y una bonificación mensual de trescientos bolívares (300,00); y los beneficios otorgados por otros organismos e instituciones adscritos al Instituto Nacional de Turismo, corresponde a una bonificación mensual de seiscientos bolívares (600,00 Bs).

- Doscientos uno (201) pasantes atendidos a través de un plan de supervisión telefónica y veintiún (21) unidades de pasantías beneficiadas a través de la supervisión de pasantías operativas y



administrativas durante los períodos académicos I – 2011 y II – 2011: Durante el año 2011 se continuó con el proceso o el plan de supervisión a los pasantes operativos y administrativos así como también, a los Tutores Empresariales con el fin de conocer las inquietudes de los estudiantes y el desempeño de las funciones de los pasantes en las empresas hoteleras de la Red VENETUR y otras instituciones administradas por el Estado.

- Veintinueve (29) pasantes atendidos y seis (06) empresas de la hospitalidad beneficiadas a través de seis (06) supervisiones de pasantías operativas y administrativas: Durante el primer trimestre del año, en el mes de marzo se realizó la supervisión de pasantías de once (11) estudiantes que se encuentran ubicados en las instalaciones del hotel VENETUR Margarita y cuatro (04) ubicados en el Hotel Coromoto.
- Con relación al segundo trimestre del año, en mes de abril se realizó la supervisión de pasantías, diez (10) estudiantes atendidos en el Hotel VENETUR Mérida, dos (02) en el Hotel Valle Grande y dos (02) en el Sistema Teleférico de Mérida. La gráfica representa la cantidad de empresas hoteleras de la hospitalidad y otras instituciones públicas supervisadas, los resultados obtenidos corresponden a un 26,39 % de supervisión de pasantías ejecutadas y un 73,61% de supervisión que no fueron ejecutadas.
- Cincuenta y tres (53) pasantes atendidos y diez (10) empresas hoteleras de la Red VENETUR beneficiados a través de nueve (09) supervisiones de pasantías operativas y administrativas: Durante el Período Académico II - 2011 se realizó la Supervisión de Pasantías de cincuenta y tres (53) estudiantes que se encuentran realizando el entrenamiento empresarial operativo y administrativo en las instalaciones de los hoteles de la Red VENETUR: Valencia, Morrocoy, Alba Caracas, Puerto la Cruz, Maremares, Maturín y Mar Caribe; así como también, los estudiantes que se encuentran ubicados en las sedes de INATUR y VENETUR, con el fin de conocer las inquietudes de los estudiantes y el desempeño de las funciones de los pasantes en las empresas hoteleras de la Red VENETUR y otras instituciones administradas por el Estado. Los mecanismos utilizados para la realización de la actividad fueron los siguientes: el registro de asistencia y los instrumentos de supervisión aplicados.
- Incorporación de cuarenta y nueve (49) estudiantes atendidos y treinta



y seis (36) estudiantes beneficiados a través del proceso de Desarrollo, presentación y defensa del Informe de Pasantía Administrativa: Durante los Períodos Académicos I – 2011 y II – 2011 se realizaron las designaciones de Tutorías Académicas con los estudiantes del VI semestre, a través del Cronograma de Desarrollo, Presentación y Defensa del Informe de Pasantías Administrativas realizado por el Área de Pasantías.

- Ciento cincuenta y uno (151) estudiantes atendidos y treinta (30) docentes beneficiados a través de la revisión y evaluación de los Informes de Pasantías Operativas: Durante el Período Académico I – 2011, fueron evaluados sesenta y cuatro (64) informes de Pasantías Operativas y durante el Período Académico II – 2011 serán evaluados ochenta y siete (87) informes de pasantía operativa por los docentes de planta de la institución.

## COORDINACIÓN DE ASISTENCIA Y BIENESTAR ESTUDIANTIL

En cuanto a capacitación en materia de Prevención y Seguridad Laboral y Servicio de la Hospitalidad: Se impartieron cinco (05) talleres, cuatro (04) charlas, un (01) conversatorio y un (01) seminario en materias de Prevención, Seguridad Laboral y Servicios Turísticos y de la Hospitalidad, se beneficiaron cuatrocientas cincuenta (450) personas distribuidas en (295) femeninos y (155) masculinos. Esta actividad se realizó con el apoyo de instituciones públicas del Estado.

### TALLERES DE CAPACITACIÓN EN MATERIA DE PREVENCIÓN SEGURIDAD LABORAL Y SERVICIOS TURÍSTICOS Y DE LA HOSPITALIDAD

	TALLER	DURACION	FECHA	INSTITUCIÓN	BENEFICIARIOS	DIRIGIDA
1	Taller Manipulación de Alimentos	4 Teórica/ Practicas	28/04/11	Ambulatorio El Llano	68	estudiantes II y V semestre y personal Hotel VENETUR Mérida
2	Charla de Prevención del Córera	4 Teórica	23/02/11	Ambulatorio Venezuela	79	Personal docente, administrativo, obrero, estudiantil, comunidad
3	Taller Grupos Difíciles	4 Teórica	25/02/11	ACIEDIS	7	Personal Docente
4	Taller Asesores Comunitarios	8 Teórica/ Practicas	26/05 y 02/06/11	Oficina Nacional Antidrogas	56	Personal docente, administrativo, obrero, estudiantil, comunidad



5	Taller Primeros Auxilios (Básico)	8 Teoría/Práctica	02 y 09/06/11	Cuerpo de Bomberos	17	Personal docente, administrativo, obrero, estudiantil y personal Hotel VENETUR
6	Charla Tabaquismo	4 Teoría	29/06/11	Corporación de Salud Mérida	32	Personal docente, administrativo, obrero, estudiantil
7	Charla Implante Anticonceptivo	4 Teoría	10/06/11	DAES ULA	35	Estudiantes
8	Charla Violencia en el Noviazgo	4 Teórica	05/05/11	IAANEM	56	Personal docente, administrativo, obrero, estudiantil, comunidad
9	IV Conversatorio: Tradiciones Navideñas – Gastronomía Merideña	2 Teórica	25/11/11	IBIME-CUHELAV	19	Personal docente, administrativo, obrero, estudiantil, comunidad
10	Taller Manipulación de Alimentos	4 Teórica/Prácticas	10/11/11	Ambulatorio El Llano	67	estudiantes II y V semestre
11	Seminario Estrategia para la Prestación del Servicio Turístico Venezolano	8 Teórica	09/06/11	INATUR	14	personal docente y estudiantil

Fuente. Coordinación de Servicio y Bienestar Estudiantil. 2011

**Incorporación de los diferentes miembros de la comunidad del CUHELAV a los servicios de Salud y Bienestar Social: quinientos cincuenta y cuatro (554) estudiantes atendidos y ochenta y un (81) personas beneficiadas a través de jornadas de prevención de salud y Bienestar Social.**

En los meses de marzo y noviembre se atendieron ciento ochenta y un (181) estudiantes y se beneficiaron sesenta tres (63) personas a través de dos (02) jornadas de vacunación, en materia del fortalecimiento del programa de servicio médico asistencial conformada para la comunidad estudiantil, en conjunto con el personal del Ambulatorio Urbano Belén. Se atendieron (153) femenino y (91) masculino.



## JORNADAS EN MATERIA DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL

Jornada	Fecha	Institución	Beneficiarios	Lugar	Dirigida
I Jornada de Vacunación (Toxode, H1N1, Hepatitis B)	17/03/2011	Ambulatorio Belén	209	Área de Enfermería	Personal Docente, Administrativo, Obrero y Estudiantil
Jornada de Carnetización Tarjeta Inteligente	14 y 15/03/2011	FONTUR / CUHELAV	175	Hall de Administración	Personal Administrativo, Obrero y Estudiantil
Jornada de Carnet Estudiantil	10 al 12/05/2011	CUHELAV	216	Hall de Administración	Comunidad Estudiantil
Jornada de Vacunación Antigripal	01/11/2011	Ambulatorio Belén	35	Área de Enfermería	Personal Docente, Administrativo, Obrero y Estudiantil
<b>Total</b>			<b>635</b>		

Fuente. Coordinación de Servicio y Bienestar Estudiantil. 2011

En los meses de marzo y mayo se atendieron trescientos setenta y tres (373) estudiantes y dieciocho (18) personas beneficiadas a través de dos (02) jornadas de carnetización para la identificación de la comunidad estudiantil y laboral, se contó con el apoyo institucional de la Fundación Fondo Nacional de Transporte Urbano (FONTUR) y el Instituto Tecnológico de Ejido (IUTE). Se atendieron (227) femenino y (164) masculino.

Atendidos treinta y cinco (35) estudiantes, distribuidos en (24) femeninos y (11) masculinos, por el servicio médico asistencial que brinda la Fundación para el Servicio de Asistencia Médica Hospitalaria para los Estudiantes de Educación Superior Pública (FAMES), a través de las clínicas Convenios establecidas en el Estado Mérida, CAMIULA, Instituto de Gastroenterología, en las que se encontraron una diversidad de patologías como: Bronconeumonía, Rinofaringitis Aguda, Problemas digestivos, Traumatología, Migrañas, entre otros.

Cabe mencionar que estas clínicas convenios sólo se atienden casos de emergencias a los estudiantes, sin embargo se presentaron tres (3) casos que requerían de un mayor apoyo por parte de FAMES, tales como: Intervenciones por Apendicitis Aguda; Ganglio Muñeca Derecha; Fractura de Tabique. Así mismo, fue atendida una (01) estudiante desde el inicio de embarazo hasta la hora del parto en el centro de Salud CAMIULA.



### ATENCIÓN MÉDICA PRIMARIA (FAMES)

SEMESTRE	Nº	FEMENINO	MASCULINO
I	16	12	4
II	4	4	0
III	4	2	0
IV	4	1	2
V	4	1	3
VI	3	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>24</b>	<b>11</b>

Fuente. Coordinación de Servicio y Bienestar Estudiantil. Año 2011

- Veintidós (22) estudiantes beneficiadas a través de la colocación del implante JADE, método anticonceptivo donado por la Fundación FAMES a las estudiantes de esta casa de estudios.
- En el mes de octubre se activa el área de atención primaria con el apoyo de la Misión Barrio Adentro a través de la asignación de una médica venezolana quien brinda atención médica cuatro días a la semana en el horario de 8:00 am – 12:00 m., la cual tiene como objetivo fortalecer la Red Ambulatoria aumentando su capacidad resolutiva mediante la implantación, colocación y extensión de un consultorio popular, haciendo énfasis en la promoción de salud y calidad de vida. Veintinueve (29) estudiantes beneficiados y veinte (20) personas; se atendieron (34) femenino y (15) masculino. (Ver Tabla N° 9 y 10).
- Reubicación, dotación de medicamentos y mobiliario al área enfermería, atendida por la Dra. Karen Castillo adscrita a la Misión Barrio Adentro y quien brinda apoyo de atención médica primaria a la comunidad estudiantil, personal docente, administrativo, obrero y público en general.



## ATENCIÓN MÉDICA PRIMARIA (ENFERMERÍA CUHELAV – BARRIO ADENTRO)

BENEFICIADOS	Nº DE BENEFICIADOS
Personal Docente	0
Personal Administrativo	1
Personal Obrero	3
Comunidad Estudiantil	29
Comunidad Externa	16
<b>Total 49</b>	

- En cuanto al beneficio de Alimentación y Alojamiento para los estudiantes:
  - Fueron beneficiados treinta (30) estudiantes distribuidos en veintitrés (23) femeninos y siete (07) masculinos con el Servicio de Alimentación establecido en esta institución.
  - Se incorporaron cuatro (04) estudiantes masculinos adscritos al Ministerio de Alimentación.
  - Se continúa con el convenio suscrito con el Instituto Autónomo de Alimentación y Nutrición del Estado Mérida, con la finalidad de incorporar a quince (15) estudiantes de escasos recursos económicos a los Comedores Populares ubicados en el centro de la Ciudad, en el periodo académico I y II-2011.
  - Diez (10) estudiantes atendidos a través del beneficio de internado distribuidos en (03) femeninos y (07) masculinos.
- Se adquirió una (01) Impresora carnetizadora y seis (06) lockers para ser utilizados por los estudiantes del I Semestre en las Modulares de Cocina y Servicio.
- Ciento Veintinueve (129) estudiantes beneficiados, veintiún (21) personas atendidas, mediante dos (02) intercambios deportivos a través del cual se incorporaron seis (06) instituciones públicas del estado Mérida, entre las cuales se encontraban la Universidad Bolivariana de Venezuela (UBV), la Universidad Nacional Experimental de la Fuerza Armada (UNEFA), el Instituto Nacional de la Juventud, Oficina Nacional Antidroga (ONA), Hotel VENETUR Mérida, personal docente del CUHELAV y sesenta (60) estudiantes del CUHELAV: En el mes de junio se realizó un (01) intercambio interinstitucional en las



instalaciones del Hotel VENETUR Mérida, quienes participaron en las disciplinas de Fútbol Sala, Voleibol, Ajedrez, Bailoterapia con el propósito de fomentar las actividades deportivas y recreativas en pro de la salud mental, física y psicológica del estudiantado.

- En el marco de la celebración de la Semana Aniversario (Octubre) de la institución y como cierre de los eventos, se da inicio a los Juegos Deportivos y Recreativos de la institución, con la participación de estudiantes del I, II, IV Semestre, Hotel VENETUR Mérida y Sistema Teleférico, en las disciplinas de fútbol sala, domino, bolas criollas y como actividad recreativa Bailoterapia. Sesenta y nueve (69) estudiantes beneficiados y veintiún (21) personas atendidas a los cuales se les proporcionó hidratación y transporte, en ocasión de los Juegos Deportivos en conmemoración de XXIII Aniversario del Colegio Universitario Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos.
- Clases de Bailoterapia: En aras de activar las actividades recreativas el Colegio Universitario Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos en conjunto con el personal de la Misión Barrio Adentro Deportivo, se da inicio a las clases de Bailoterapia, como un tipo de ejercicio capaz de estimular la actividad cardiovascular y respiratoria, ya que produce determinados beneficios en el organismo, tales como mejorar la salud y la forma física, prevenir enfermedades, incrementar el ritmo metabólico, eliminar grasas de reserva y reducir el estrés. Esta actividad ha beneficiado a treinta y un (31) personas entre estudiantes, personal docente, administrativo y público en general.
- Adquisición de equipos deportivos y juegos de aprendizajes para la comunidad estudiantil, Primer Tornero Amateur de Coctelería “Día del Estudiante”, con el objetivo de fomentar las actividades recreativas y académicas de la comunidad estudiantil.
- Becas Estudiantiles y Apoyo Económico a Estudiantes: treinta y un (31) estudiantes atendidos a través de la inclusión en el Programa de Ayudantías Estudiantiles.
- El Programa de Ayudantía Estudiantiles se inicia con estudiantes del II, VI y V Semestre correspondiente al período académico I-2011 quienes brindan apoyo en el área del Restaurant del Hotel Escuela en horarios accesibles para ellos (Primer Turno 7:30 am – 11:00 am; Segundo Turno 11:00 am – 3:00 pm; Tercer Turno 3:00 pm – 6:00 pm); elevar o mantener el rendimiento académico.



Así mismo, se da conocer a los beneficiarios las normativas establecidas por las Coordinaciones de Control de Estudios, Bienestar Estudiantil y Alimentos & Bebidas para el beneficio de Ayudantías Estudiantiles. En el mes de septiembre, se continúa con el llamado al proceso de entrevista para la selección de los estudiantes regulares aspirantes al Programa de Ayudantías Estudiantiles durante el periodo académico II - 2011, previa convocatoria realizada por parte de la Coordinación de Asistencia y Bienestar Estudiantil (CABE).

- Elaboración y Presentación de Reglamento Interno de la Coordinación de Asistencia y Bienestar Estudiantil: se elaboró la revisión y entrega al Abogado, de la Propuesta de Reglamento Interno se tiene en espera la aprobación ante Consejo Académico del CUHELAV.
- Participación tres (3) estudiantes en el Festival Gastronómico Merideño, organizado por el Instituto Autónomo de Alimentación y Nutrición del Estado Mérida (IAANEM), actividad que tuvo como objetivo el rescate de la identidad culinaria de la Región Andina. Evento que contó con la colaboración de las Casas de Alimentación y Comedores Populares ubicados en los diferentes municipios del Estado.
- Conformación del Nuevo Comité Antidrogas con el apoyo de la Oficina Nacional Antidrogas.
- Dos mil seiscientos cuatro (2604) estudiantes y treinta y ocho (38) Instituciones Educativas (Medias y Medias Técnicas) atendidas a través de un stand promocional del Colegio Universitario Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos, instalado en la UNEFA en una Feria denominada Expo Carreras y promocionada por el Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, con la finalidad de presentar las alternativas de estudios a nivel universitario a los bachilleres.
- Presencia en la Jornada de Oportunidades de Estudios organizada por la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) dirigida a la comunidad estudiantil media diversificada, técnica y población flotante con el objetivo de dar a conocer la oferta de estudios universitarios que brindan las diferentes casas de estudios como Instituto Universitario Tecnológico de Ejido (IUTE), Universidad Nacional Abierta (UNA), Universidad Nacional Experimental de la Fuerzas Armadas (UNEFA) y Universidad Bolivariana de Venezuela (Misión Sucre). Cada institución dio a conocer a través de un stand promocional la diversidad de carreras y PNF; el Hotel Escuela se caracterizó por el montaje del stand



y la presencia de los estudiantes de las diferentes modulares (Cocina, Servicio, Habitaciones) quienes recibían a los futuros universitarios con material POP y degustaciones de repostería.

- Cuatrocienas cincuentas (450) personas atendidas a través de un stand promocional del Colegio Universitario Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos en el Primer Festival Recreativo, Cultural y Laboral para personas con discapacidad.
- Los días 17, 18 y 19 de Octubre de 2011, en el Centro de Convenciones Mucumbarila, se llevó a cabo el 1º Festival Recreativo, Cultura y Laboral para Personas con Discapacidad, el cual fue organizado por el Consejo Estatal de Atención a Personas con Discapacidad (CEAPDIS) y patrocinado por la Gobernación del Estado Mérida, el cual se contó con la participación de más de quince (15) Instituciones Públicas de la Región quienes muy gratamente participaron en ésta actividad. Durante éste Festival asistieron Personas con Discapacidad de los veintitrés (23) Municipios del Estado que disfrutaron de las actividades recreativas, educativas, culturales y laborales que prepararon los organizadores de este magno evento.
- Entre algunas de las Instituciones presentes se encontraban 171 Emergencia, Colegio Universitario Hotel Escuela, Policía Vial, División de Preparación a la Comunidad ante Emergencias y Desastres (DIPRECOED), Aguas de Mérida, Trolebús Mérida C.A. (TROMERCA), Instituto Merideño de Infraestructura y Vialidad (INMIVI), Dirección de Infraestructura (DINFRA), Desarrollo Social, Fundación del Deporte y la Recreación del Estado Mérida (FUNDEMER), Instituto Autónomo de Alimentación y Nutrición del Estado Mérida (IAANEM) y la Oficina Estadal Antidrogas Mérida (OEA-Mérida), con el objetivo de crear una cultura preventiva en las Personas con Discapacidad minimizando los factores de riesgo, fortaleciendo los factores de protección y los valores familiares.

## BIBLIOTECA

- Dentro de las actividades académicas y culturales contamos con Cinco (05) jornadas de formación dirigido a personal docente, administrativo, estudiantil y comunidad en general para fomentar la investigación a través de dos (02) charlas, dos (02) ponencias y la creación de dos (02) trabajos de investigación. Estas actividades beneficiaron a ochenta (80)



estudiantes y veintiocho (28) docentes.

- Además de Dos (02) actividades culturales a través de una (01) charla sobre la cultura merideña y una (01) actividad dirigida a la participación en la VII feria internacional del libro venezolano. El colectivo beneficiado de estas actividades fueron los siguientes: diecinueve (19) estudiantes, trece (13) del talento humano administrativo y veinte (20) de la comunidad docente.
- En el año 2011 se logró la atención de mil ochocientos cincuenta (1850) usuarios y usuarias a través de los servicios bibliotecarios y Mil quinientos noventa y cinco (1595) recursos bibliohermográficos consultados mediante el servicio bibliotecario.
- Dentro de las actividades de gestión bibliohermográfica se contemplan Trescientos noventa y dos (392) recursos bibliográficos incorporados a la colección de la Biblioteca. Este procesamiento favorece a la formación integral de todo el colectivo del CUHELAV.
- Doscientos cincuenta y cuatro (254) ejemplares adquiridos por la vía de compra. Los cuales benefician a todo el colectivo del CUHELAV y dos (02) revistas especializadas, seis (06) bases de datos y dos (02) buscadores de literatura científica, todos de acceso libre incorporados a la plataforma tecnológica de la Biblioteca.

## PROGRAMA DE CAPACITACIÓN IDIOMÁTICA

El Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos (CUHELAV), adscrito al INATUR – MINTUR, posee una sólida experiencia en la capacitación, diseño y desarrollo de proyectos, planes y programas de enseñanza-aprendizaje de idiomas mediante la ejecución de metas orientadas por las líneas de acción que están enmarcadas en las políticas del Programa Nacional de Capacitación Idiomática.

En los últimos seis años, este Programa se ha dedicado exitosamente a la capacitación en lenguas extranjeras de mayor demanda de los miembros del sistema turístico nacional; las acciones de capacitación idiomática se han desarrollado aplicando estándares de calidad internacionales (Marco Común Europeo de Referencia Para las Lenguas MCER), a través de una plataforma metodológica y académica que aseguran la gestión de calidad en todos los procesos y procedimientos.



Acceso de los distintos miembros del sistema turístico nacional a capacitación idiomática gratuita, Certificación de las competencias lingüísticas adquiridas durante el proceso de capacitación idiomática a través del CUHELAV e INATUR y normalización y homologación de criterios de la enseñanza-aprendizaje, evaluación y certificación de idiomas atendiendo a los lineamientos del Programa.

El objetivo va dirigido a capacitar a los actores involucrados en la actividad turística del país en el manejo de las lenguas extranjeras, con la finalidad de contar con el talento humano idóneo para mejorar la calidad de los servicios turísticos ofrecidos en todo el territorio nacional.

En cuanto a la articulación Social con el Entorno y Conciencia del Deber Social el Programa Capacitación idiomática a los miembros del sistema turístico nacional a través del Servicio Comunitario de distintas universidades que imparten la carrera de idiomas.

La articulación y Ejecución de Líneas Ministeriales se da por parte del programa a los miembros del sistema turístico nacional a través de proyectos financiados por el INATUR y los Fondos Mixtos de Turismo de todo el país.

#### **LÍNEAS DE ACCIÓN**

**Línea 1:** Impulsar la aplicación del servicio comunitario como modalidad de capacitación en el idioma inglés.

**Línea 2:** Fortalecer la capacitación en lenguas extranjeras de los prestadores de servicios turísticos a través de la ejecución de proyectos solicitados por INATUR y/o los Fondos Mixtos de Turismo de todo el país.

**Línea 3:** Evaluar, adiestrar y certificar a los facilitadores de idiomas del Programa Nacional de Capacitación Idiomática, tanto para capacitaciones bajo la modalidad de servicio comunitario como para la modalidad de capacitación a través de proyectos financiados por el INATUR.

**Línea 4:** Verificar las competencias lingüísticas adquiridas durante el proceso de capacitación idiomática a través de evaluaciones orales y escritas, realizadas por el Programa Nacional de Capacitación Idiomática.

Capacitación idiomática a los miembros del sistema turístico nacional a través del Servicio Comunitario de distintas universidades que imparten la carrera de idiomas: se capacitó en el idioma inglés a doscientas nueve (209) personas (95) masculinos y (114) femeninos.



Este objetivo se cumplió gracias a la sinergia interinstitucional con distintas universidades a nivel nacional (Universidad de Los Andes, Universidad de Oriente núcleo Nueva Esparta, Universidad de Margarita, Instituto Universitario de Tecnología Superior de Oriente e Instituto Tecnológico Universitario Américo Vespucio). Estas instituciones educativas ofrecen la profesionalización en el área de las lenguas extranjeras así como en las áreas de turismo y hotelería en las distintas regiones del país, lo que permitió el trabajo mancomunado a través de las coordinaciones regionales del Programa y gracias al aporte de treinta y cinco (35) estudiantes, prestadores de servicio comunitario, quienes fueron evaluados en el idioma inglés a objeto de fungir como facilitadores del Programa IDIOMAS.

Para el desarrollo de este objetivo se estableció como meta para el 2011 capacitar a seiscientos (600) miembros del sistema turístico nacional capacitados en el manejo de inglés turístico básico a través de cuarenta (40) cursos de cien (100) horas de duración cada uno y se planteó la ejecución de la primera fase de un (01) proyecto denominado:

- **Implementación del Proyecto Capacitación Idiomática Al Sector Turismo a Través de la Modalidad del Servicio Comunitario:** De septiembre del 2011 a marzo 2012 quince (15) cursos dirigidos a ciento ochenta (180) personas que conforman el talento humano del sector turismo en los estados Mérida, Falcón, Zulia, Distrito Capital, Carabobo, Nueva Esparta, Sucre y Anzoátegui.
- Se capacitó en el idioma inglés a ciento cincuenta y nueve (159) personas (84) masculinos y (75) femeninos: Para el desarrollo de este objetivo está actualmente en ejecución la primera fase de un (01) proyecto denominado:
- **Implementación del Proyecto Capacitación Idiomática al Sector Turismo a Través de la Modalidad del Servicio Comunitario y el Plan Nacional de Capacitación en el Idioma Inglés Dirigido a Miembros del Sistema Turístico Nacional:** Once (11) cursos dirigidos a ciento sesenta y cinco (165) personas que conforman el talento humano que laboran en los Hoteles Venetur: Anzoátegui (02 cursos), Orinoco (01 curso), Alba (01 curso), Morrocoy (01 curso), Mérida (01 curso), Nueva Esparta (02 cursos), Zulia (02 cursos) y Canaima (01 curso).

Cabe señalar que la meta de once (11) cursos debió ser ajustada a ocho (08). Este es el caso de los Hoteles VENETUR Nueva Esparta y



Zulia, hoteles a los que originalmente se les había asignado dos (02) cursos y que debieron iniciar con uno solamente por no disponer de suficiente personal para cubrir las horas de los trabajadores inicialmente convocados a ambos cursos.

Capacitación idiomática a los miembros del sistema turístico nacional a través del Servicio Comunitario de distintas universidades que imparten la carrera de idiomas.

#### MIEMBROS

Nombre del Proyecto:	Personas capacitadas	Género	
		Hombre	Femeninos
Coordinación Andes: Estado Mérida	79	42	37
Coordinación de Oriente:			
Nueva Esparta	28	7	21
Anzoátegui	28	10	18
Coordinación de Occidente:			
Lara	27	15	12
Falcón.	18	7	11
Coordinación Capital: Caracas	29	14	15
Total General y por Genero	209	95	114



- Capacitación idiomática a los miembros del sistema turístico nacional a través de proyectos financiados por el INATUR.

## MIEMBROS

Nombre del Proyecto: Proyecto de Capacitación de Inglés Turístico Básico	Personas capacitadas
<b>Nombre del Proyecto:</b> Capacitación idiomática dirigido al talento humano de los Hoteles Venetur Puerto La Cruz y Mare-Mares Coordinación de Oriente Anzoátegui Hoteles Venetur Puerto La Cruz y Mare-Mares	21
<b>Nombre del Proyecto:</b> Capacitación idiomática dirigido al talento humano del Hotel Venetur Nueva Esparta Coordinación de Oriente Nueva Esparta Hoteles Venetur Nueva Esparta	07
<b>Nombre del Proyecto:</b> Proyecto Estatal de Capacitación del Idioma Inglés Coordinación de Oriente Sucre	22
<b>Nombre del Proyecto:</b> Proyecto de Capacitación Idiomática dirigido al talento humano del Campamento Venetur Canaima. <b>Coordinación Sur Bolívar</b> Campamento Venetur Canaima	9
<b>Nombre del Proyecto:</b> Proyecto de Capacitación Idiomática dirigido al talento humano del Hotel Venetur Alba Caracas <b>Coordinación Capital</b> Caracas	10

Fuente: Capacitación Idiomática.

## EXTENSIÓN Y CONVENIOS

- Diseño de estructura académica los lineamientos para el diseño curricular del Programa de Ampliación, Actualización, Perfeccionamiento profesional y Asesoría técnica (PAAPPAT) con la participación de ocho (08) coordinadores y nueve (09) docentes.
- Se realizó durante el 2011, diez (10) cursos de producción con una población beneficiada de ciento trece (113) personas y un total de diez mil seiscientos ochenta bolívares (Bs.10.680,00) como producto de dichos cursos.
- En el 2011 se llevaron a ejecución dieciséis (16) cursos de extensión



con una población beneficiada de cuatrocientos sesenta y dos (462) personas.

- Coordinación, ejecución y culminación del Programa de Actualización Docente con una participación de veintiún (21) docentes.
- Una asesoría técnica realizada a prestadores de servicios turísticos.
- Participación en siete (07) en eventos nacionales en el área turística.
- Supervisión de veintiséis (26) pasantes operativos y administrativos en los estados Nueva Esparta y Portuguesa.
- Un convenio (01) celebrado con la Corporación Portugueseña de Turismo que permite beneficiar a cuatro (04) estudiantes de esta casa de estudios así como la planta laboral del Nuevo Hotel Coromoto.

### **SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

La Subdirección Administrativa desarrolla políticas y acciones dirigidas al logro y consolidación de las metas establecidas en el Plan Operativo Anual Institucional y gestionar todas y cada una de las actividades técnico – operativas del CUHELAV que contribuyan y sean necesarias para la formación de los estudiantes de la especialidad de Hotelería y Servicios de la Hospitalidad.

**OPERACIONES:** La coordinación de operaciones se encarga de velar por cada una de las actividades a realizarse, bien sea de la institución o externas, sean finalizada con éxito y la satisfacción del cliente interno o externo sea la más alta . Además se responsabiliza por tomar decisiones que garantizan el cumplimiento de las metas pautadas en el Programa Operativo Anual (POA) entre algunas de la metas encontramos el logro de la autogestión de nuestra institución y el mantenimiento de cada una de las áreas en temas como la limpieza, pulcritud, seguridad y funcionamiento de cada uno de los equipos que hacen posible la razón social de nuestra casa de estudio.

Luego de hacer este pequeño preámbulo, entraremos en temas o acciones realizadas mes a mes para el logro de cada uno de los objetivos planteados en el POA.

Se inició la ruta de transporte estudiantil beneficiando a quinientos sesenta (560) estudiantes atendidos al mes con un promedio de veintiocho (28) estudiantes por puesto al día, por medio de una (01) ruta estudiantil en el



Municipio Libertador.

Se coordinó y planificó el trabajo o estrategias a implementarse en las distintas supervisiones tanto en alojamiento como en eventos para garantizar un estándar de calidad y de esta manera dar cumplimiento a lo enseñado a los estudiantes que se forman dentro de las instalaciones.

Se realizó mantenimiento de la unidad de transporte IVECO dicho mantenimiento comprende: cambio de aceite, cambio de refrigerante, alineación y balanceo, graduación de los frenos, etc.

Se realizó el reemplazo de dos (02) calentadores con capacidad de calentar 75 lts cada uno, al área de alojamiento beneficiando a la clientela que goza del servicio de alojamiento en nuestra casa de estudio y adicionalmente aumenta la satisfacción de clientes.

De esta manera se le da continuidad al proyecto de estandarización de las unidades habitacionales contando con el apoyo de las unidades curriculares de Habitaciones I, la cual se le suministra todos los materiales necesarios para que finalicen con éxito su trabajo y adicionalmente complementen los conocimientos teóricos con los prácticos.

Se realizó jornada de limpieza de fachada de la institución y se pone en marcha en Cumplimiento con la resolución N° 77 emitida por el Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica, por medio de la creación de un (01) Grupo de Gestión de energía Eléctrica.

Se llevó a cabo la Construcción de caminarías que comunican el edificio académico con el de productos y servicios beneficiando a trescientos veinte (320) estudiantes y cien (100) funcionarios, además de la remodelación de las veinte y dos (22) unidades habitacionales lo correspondiente al baño e instalación de ventanas panorámicas.

## EVENTOS

- Comercialización de los espacios de la planta física, equipos audiovisuales y servicios de organización de eventos.
- Se elaboraron cincuenta y ocho (58) presupuestos para eventos externos pagos; de los cuales se han llevado a cabo o confirmado un total de cuarenta (40) eventos externos un total de Bolívares sesenta mil setecientos treinta y ocho exactos (Bs. 60.738,00).



- Logística de eventos internos solicitados formalmente: Celebración de los Cumpleaños del Mes del Personal, la Tradicional Paradura de Niño Jesús, Día del Trabajador, Día de las Madres, Día de los Padres, Día de las Secretarías, Aniversario del Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes venezolanos, Celebración de Fin de Año del Personal de la institución y eventos especiales de índole académico. En total se realizaron cuarenta y cuatro (44) eventos internos solicitados formalmente.
- Se realizó apoyo logístico en charlas y foros de discusión entre el CUHELV y otras instituciones; además de la participación de las comunidades del entorno social.
- Se apoyaron dos (2) Procesos de Admisión, Curso Propedéutico y Pruebas Vocacionales.
- Se gestionó la logística, ceremonial y protocolo académico de dos (2) Actos de Graduación correspondientes a las XXXII y XXXIII Promociones de Técnicos Superiores Universitarios en la especialidad de Hotelería y Servicios de la Hospitalidad.
- Apoyo institucional a diferentes entes del estado, instituciones y la sociedad: Se brindó apoyo en cuanto a brigadas de protocolo y servicio; al préstamo de espacios y activos operativos (equipos y mobiliarios) a instituciones y organizaciones sociales, tales como:
  - Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, Comisión Permanente de Ciencia y tecnología.
  - Ministerio del Poder Popular para el Ambiente.
  - Ministerio del Poder Popular para el Turismo (MINTUR).
  - Instituto Nacional de Turismo (INATUR)
  - Fondo Mixto de Turismo de Mérida.
  - Venezolana de Teleféricos (VENTEL).
  - Corporación Merideña de Turismo (CORMETUR).
  - Hotel VENETUR Mérida.
  - Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria.
  - Oficina de Planificación del Sector Universitario- Mérida (OPSU).
  - Fundación de Asistencia Médica Hospitalaria para Estudiantes de Educación Universitaria (FAMES).
  - Zona Educativa del Estado Mérida.
  - Misión Sucre.
  - Universidad Bolivariana de Venezuela- Mérida (UBV).



- Instituto Universitario Tecnológico de Ejido (IUTE).
  - Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA).
  - Fundación Niño Simón- Mérida.
  - Misión Barrio Adentro Médica.
  - Misión Dr. José Gregorio Hernández.
  - Misión Barrio Adentro Deportiva.
  - Librerías DEL SUR- Mérida.
  - Consejo Legislativo del Estado Mérida (CLEM).
  - Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales- Mérida (INPSASEL).
  - Corporación Merideña de Salud del Estado Mérida.
  - Instituto Venezolano de los Seguros Sociales- Mérida (IVSS).
  - Instituto de Previsión y Asistencia Social del Personal del Ministerio de Educación – Mérida (IPASME).
  - Comisión de Prevención del Delito.
  - Oficina Nacional Antidrogas (ONA).
  - Comisión Promotora del Frente Bolivariano de Investigadores, Innovadores y Trabajadores de la Ciencia (FREBIN).
  - Comandancia de la 22 Brigada de Infantería y Guarnición de Mérida.
  - Instituto Geográfico Venezolano Simón Bolívar (IGVSB).
  - Centro de Atención Integral de Ciegos y Deficiencias Visuales (CAIDV- Mérida).
  - Unidad Educativa “Mi Pequeño Mundo”.
  - Unidad Educativa Alternativa de Hospitalidad y Turismo “María Rosario Nava”.
  - Frente Francisco de Miranda.
  - Instituto Merideño de la Juventud.
  - Fundación de Amigos y Padres de Autistas de Mérida FUNDAPAME
  - Sociedad Anticancerosa del Estado Mérida.
  - Banco de Desarrollo de la Mujer.
  - Coordinación Estatal del Ministerio del Poder Popular para las Comunas.
  - Gabinete de Protección Social de la Gobernación del Estado Mérida.
  - Asociación Cooperativa de Turismo Comunitario (MUCUSUR).
- Inducción práctica en la organización de eventos a los estudiantes de la Cátedra Modular Habitaciones II y estudiante de Ayudantía Estudiantil del CUHELAV: Durante las prácticas semanales que llevan a cabo los



estudiantes (78 personas) de la Unidad Curricular Modular Habitaciones II en la Supervisión de Eventos del CUHELAV, se realizó una corta inducción sobre procesos, formatos y actividades de uso común en los departamentos de eventos de la industria de la hospitalidad. Además se realizó la correspondiente capacitación al estudiante de ayudantía estudiantil asignado a la Supervisión de Eventos de la institución.

- Sensibilización e inducción sobre etiqueta laboral y atención al usuario al personal de la Corporación Merideña de Turismo (CORMETUR): Se impartieron dos (02) inducciones de etiqueta laboral y atención al usuario al personal (78 personas) que laboraría en la Temporadas Vacacionales de Carnavales y Agosto 2011 como Guías e Informadores de la Corporación Merideña de Turismo (CORMETUR).
- Elaboración de la Propuesta del Manual de Ceremonial y Protocolo del Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos: Se ha desarrollado un primer borrador de los principales elementos del Manual de Ceremonial y Protocolo Académico del CUHELAV, para proponer el conjunto de normas, pautas y procedimientos previamente establecidos según al uso, la costumbre, o por resolución que conlleva a establecer un Ceremonial específico en los actos de tipo académico, no académico, cultural, científico, social, deportivo, etcétera; en los cuales la institución tenga participación, con la finalidad de mantener la imagen, solemnidad y majestuosidad de lo académico ante la sociedad.

## **HABITACIONES**

- Automatización del proceso de Registro de los Huésped, beneficiando a recepcionistas.
- Se solicitó y se adquirió el software para la automatización del sistema de registro de los huésped, mediante la adquisición de un software que integra las operaciones conjuntivas del front desk (recepción), las cuales se vinculan a través de los procesos del check in, check out y las reservaciones de los huésped que se alojan en las habitaciones del CUHELAV, Beneficiando de este modo a los usuarios Adicional a esto, con la adquisición de este software denominado comercialmente premium soft, se realizó una capacitación y formación en el manejo de los módulos integrados, para el personal que lo operará (recepcionista y supervisora de habitaciones).
- Incorporación de una tarjeta de registro de huésped en recepción: se diseñó y se aplica una tarjeta de registro de huésped, para que de este



modo el huésped llene todo sus datos, y luego sean cargados en el sistema, evitando causarle molestia por el tiempo que pueda durar el recepcionista cargando sus datos directamente al sistema. De este mismo modo el huésped firma que está de acuerdo con la hora de salida y que el CUHELAV no se hace responsable de los objetos de valor dejados en la habitación.

- Estandarización de las Habitaciones del CUHELAV: la unidad de habitaciones junto con los estudiantes de la modular de Habitaciones I, estandarizaron un total de diez (10) unidades habitacionales del CUHELAV, siguiendo ciertos patrones en cuanto a pintura, iluminación y decoración, del proyecto de estandarización que se lleva a cabo desde el 2010.
- Cambio de lámparas en las Habitaciones del CUHELAV: se le cambiaron el tipo de lámpara a las veintidós (22) unidades habitacionales, todo esto con la finalidad de continuar con la estandarización de las habitaciones e incorporar elementos decorativos en las piezas de iluminación que contribuyen al proceso de estandarización.
- Incorporación de un (1) box tamaño queen y un (1) colchón matrimonial en Remodelación del área de Almacenamiento de Lencería y House Keeping (área de Limpieza) del CUHELAV beneficiando a los usuarios de las mismas.
- La unidad de habitaciones junto con los estudiantes de la modular de Habitaciones I (A4 y B4), remodelaron la unidad de almacenamiento de la lencería y área de limpieza del CUHELAV, facilitando de esta manera el fácil almacenamiento y adquisición, de la lencería y de productos e insumos de limpiezas necesarios para la limpieza de las habitaciones.
- Incorporación de Lencería Matrimonial que beneficia a y huéspedes: Se solicitó y se incorporó lencería matrimonial, tanto en los anaqueles de lencería como en las habitaciones, beneficiando de esta manera a los alumnos, debido a que anteriormente debían tender las camas matrimoniales con lencería individual, y se ven beneficiados los huéspedes ya que se les brinda mayor comodidad en su descanso.
- Incorporación de Teléfonos en las habitaciones que beneficia a los usuarios de las mismas: Se incorporaron teléfonos en cada una de las habitaciones del CUHELAV, beneficiando a los usuarios de las mismas



ya que pueden comunicarse con recepción o vigilancia en caso de alguna solicitud de servicio o notificación de averías dentro de la habitación.

- Sustitución de Ventanas panorámicas en las unidades habitacionales, beneficiando a huéspedes, debido a que las que se encontraban ya estaban en mal estado y ya se dificultaba su apertura y su cierre, de igual manera el agua de lluvia se estaba filtrando y ya se estaba creando humedad en las habitaciones, levantando la pintura de la pared, creando todo esto molestia a los huésped y dificultad a los alumnos a la hora de hacerle servicio a las habitaciones.
- Incorporación de ambientación en los pasillos del área de alojamiento del CUHELAV beneficiando a los usuarios de las mismas: la unidad de habitaciones junto con los estudiantes de la modular de Habitaciones I, solicitaron y se incorporó cuadros de la marca Venezuela y Plantas, en los pasillos que conforman el área de las unidades habitacionales, proporcionando de esta manera mejor imagen de las áreas.
- Sesenta (60) huéspedes atendidos a través del servicio de alojamiento en el Colegio Universitario Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos.
- Desde el mes de enero hasta el mes de noviembre se atendieron un total de novecientos treinta y tres (933) huésped, vendiendo un total de cuatrocientos ochenta y cuatro (484) habitaciones durante los meses mencionados.

## ALIMENTOS Y BEBIDAS

Dentro de las metas establecidas en el plan operativo anual 2011 se planteo la creación del Restaurante del Colegio Universitario Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos, esto con la finalidad de diversificar el uso de las instalaciones del CUHELAV para el desarrollo de la academia y la autogestión, a través de un espacio didáctico para prácticas académicas propias de la restauración y la gastronomía orientadas a diferentes alumnos de los primeros semestres.

Esto como parte de una necesidad de reflexión dentro del modelo de gestión del CUHELAV donde se formulan estas nuevas políticas para el aprovechamiento de los recursos financieros y el diseño de las alternativas novedosas y dinámicas para la generación de recursos propios, que permitan obtener un verdadero equilibrio entre las funciones básicas de la institución y la disponibilidad de los recursos.



- Se culmina la instalación de los equipos y el reacondicionamiento del espacio físico donde funcionará el restaurante se incorporan piezas de grifería y accesorios en los servicios sanitarios, entre otras actividades relevantes.
- En el mes de febrero se da apertura comercialmente el Restaurante Escuela del Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos (CUHELAV) ofertando desayunos variados, almuerzos ejecutivos con un enfoque socialista tanto para alumnos, trabajadores, docentes y la comunidad en general, adicionalmente se ofertan meriendas e hidratación continua desde las siete de la mañana hasta las seis de la tarde.
- El restaurante es operado por un total de trece (13) alumnos regulares de la institución, quienes luego de un estudio socioeconómico levantado por la Coordinación de Bienestar Estudiantil y luego de un proceso de selección de aspirantes fueron seleccionados como beneficiarios de una ayudantía estudiantil, la misma se divide en tres turnos de trabajo, tanto para, la producción de alimentos en la cocina y el servicio del restaurante.
- En cuanto a beneficios estudiantiles se generaron trece (13) Ayudantías estudiantiles las mismas fueron otorgadas a estudiante de los distintos semestres y la misma está valorada en Seiscientos Bolívares con 00/100 CTS (Bs. 600,00) mensuales a razón de una jornada de trabajo de cuatro (04) horas diarias.
- A continuación se presenta un resumen de los usuarios atendidos y de los ingresos facturados.

#### USUARIOS ATENDIDOS

CONCEPTO	N° USUARIOS ATENDIDOS
Desayunos	7.800
Almuerzos	10.500
Meriendas	2.285
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>20.585</b>

Fuente: Alimentos y Bebidas.

La meta proyectada de los ingresos propios correspondiente al



restaurante para el ejercicio fiscal 2011, fue por la cantidad de Cuatrocientos cincuenta mil Bolívares con 00/100 CTS (Bs. 450.000,00) que representa un 60% de la autogestión, la cual fue alcanzada y superada en un 132%.

## BIENES

- En cuanto a la desincorporación se elaboró acta de desincorporación de treinta y cinco (35) libros para la creación de la Biblioteca Comunitaria en la Unidad Educativa Campo Elías, ubicada en el municipio Aricagua de la ciudad de Mérida.
- Se realizó acta de ingreso de los siguientes activos fijos:
  - Un (01) equipo de fumigación con cap. De 22 litros marca bellota.
  - Una (01) aspiradora industrial de húmedo seco marca riggid.
  - Una (01) desmalezadora marca Toyama serial: 20QCPAS mod. TG 430-B.
  - Una (01) máquina soldadora marca Lince Modelo W5161 color azul sin serial.
  - Una (01) tarjeta para la central telefónica.
  - Un (01) Switch de 24 puertos serial: QB181B500002Z para la Coordinación de Informática.
  - Un (01) Switch de 48 puertos Serial: QB1J1B6000137 para la Coordinación de Informática.
  - Un (01) Disco Duro Externo Ultra de Alta Velocidad Serial: G2T0120129340C.
  - Una (01) impresora marca Pebble Mod-300 DPI para Carnet estudiantil serial: 10000180436. para la Coordinación de Informática.
  - Un (01) Proyector Multimedia Marca Sony Mod-VPL-ES7 Serial: 7086660285.
  - Una (01) cámara digital marca Kodak MPX 14 serial: KCTNU11263317 para la Coordinación de Informática.
  - Dos (02) juegos de cornetas marca genius mod-500 serial: XL110RC064560: XL110RC06459 para la Coordinación de Informática.
  - Una (01) batidora vertical de dos vasos marca senzani seriales 803371 Mod-MF4D. Para el restaurante.
  - Tres (03) bases blu pequeñas para tope. Para el restaurante.
  - Tres (03) topes de formica cuadrada color beige medidas 90x90 cm. Para el restaurante.
  - Doce (12) sillas modelo florida en madera y semi-cuero color marrón. Para el restaurante.



- Un (01) equipo de aire acondicionado mini split de 12000 TU/H marca golden star unidad condensadora C101341540111421150047 serial: C101341540111423120023, instalado en la coordinación de informática.
- Un (01) equipo de aire acondicionado mini split de 12000 TU/H marca golden star unidad condensadora C101341540111421150160 serial C10131450411423120057, instalado en la oficina de administración.
- Tres (03) proyectores marca View Sonic Mod-VS13868 seriales: SEU111920697; SEU111920734; SEU111920643, asignados a la Coordinación de Informática.
- Siete (07) lockers de cuatro puertas rejillas de ventilación portacandado con ganchos colgantes color gris para el resguardo de las pertenencias de los estudiantes de las modulares de cocina y servicio I y II.
- Cinco (05) escritorios office medidas 1,50 x 1,50 cm color cedro Mod-JE-025 para el Área de Administración y la enfermería de la Institución.
- Cuatro (04) gaveteros robóticos para complemento de escritorios color cedro con tres gavetas con llaves.
- Un (01) archivador color champán de cuatro (04) gavetas de estructura metálica para la enfermería.
- Dos (02) estantes metálico medidas 200 x 93 x 40 de cinco entrepaños para el archivo central de la Institución.
- Una (01) vitrina medica de un cuerpo con puerta de vidrio y gavetas para la enfermería.
- Una (01) balanza electrónica marca CAMRY ACS capacidad de 30kgr, asignada al almacén de insumos.
- Treinta (30) sillas para visitantes mod- scorpion sin brazos color negro, asignadas a la cocina didáctica.
- Doscientas (200) sillas para visitantes mod-genova tela color azul E-821 asignadas a las aulas de la institución.
- Doscientas (200) mesas universitarias con tope de formica blanca y porta libros, asignadas a las aulas de la institución.
- Dos (02) estantes cromados medidas 1,20 x 0,45 x 1,87 para los cuartos fríos de la cocina de producción de la institución.
- Dos (02) equipos de ozono marca Benzi (12000V) para la cocina de producción.
- Treinta (34) caminos de mesa 48 x 1,26 para el restaurante.
- Dos (02) monitores de 20" LCD VGA Emachines para la Coordinación de Informática.



Por otra parte cabe resaltar que se le solicito apoyo al Coordinador del Programa de Formación Nacional en Información y Documentación del Edo. Mérida. Misión Sucre, para la reorganización del archivo central de la Institución. Dando comienzo a la propuesta hecha por los estudiantes del programa en el mes de marzo del 2011 hasta la presente fecha aun se está realizando dicho trabajo.

## PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

Líneas de Acción dirigidas a planificar, coordinar, programar y supervisar durante todo el ejercicio económico financiero, las actividades que involucra el proceso presupuestario del CUHELAV: Formulación del Anteproyecto y Proyecto de Presupuesto, registro y control de la Ejecución Presupuestaria, y Evaluación del proceso, generando las estadísticas para cumplir los requerimientos legales.

- El presupuesto del CUHELAV, para el ejercicio fiscal 2011 es de NUEVE MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL CON 00/100 CTS (9.334.000,00); cuya fuente de financiamiento es:
  - Ministerio del Poder Popular para el Turismo (MINTUR): 4.000.000,00,
  - Instituto Nacional de Turismo (INATUR): 3.200.000,00,
  - Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior 1.300.000,00
  - Ingresos Propios: 750.000,00 e ingresos de capital por Bs. 84.000,00.
- Se formuló y analizó el Anteproyecto de Presupuesto del año 2012, entregándose oportunamente ante el Ministerio del Poder Popular para el Turismo, Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior e Instituto Nacional de turismo.
- Asimismo, se formuló y analizó el Proyecto de Presupuesto del año 2012, entregándose oportunamente ante el Ministerio del Poder Popular para el Turismo, Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior e Instituto Nacional de turismo.
- Liquidación y Cierre 2010: Se cumplió con la entrega de lo referido al Instructivo de liquidación y cierre del año 2010.
- Manuales de Cargos, Normas y Procedimientos del Colegio Universitario Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos: Se dio inicio en



un 25% a la recopilación de información para comenzar el plan piloto de elaboración de los Manuales.

- Se consolidó y evalúo el desarrollo del proceso presupuestario desde el punto de vista físico y financiero; dando cumplimiento a las normativas vigentes.
- Se consolidaron los Planes Operativos de Cada área tanto académica como administrativa, formando así el Plan Operativo Anual Institucional.
- Se conformó y tramitó ante el Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria (MPPEU) y el Ministerio del Poder Popular para el Turismo la solicitud del Crédito Adicional correspondiente al retroactivo de salario e incidencias salariales por ajuste tabla OPSU año 2008 del personal académico de esta institución, el cual fue otorgado por el Ministerio del Poder Popular Para el Turismo por un monto de Bs. 211.424,00 en fecha 28/10/2011.
- Se conformó y tramitó el Retroactivo de Incidencias salariales 2011, según la Gaceta Oficial 39.670 del 26/04/2011, enmarcado en el sistema de remuneraciones de las empleadas y empleados de la administración pública, otorgado por el Ministerio del Pode Popular para el Turismo en fecha 09/09/2011 por un monto de Bs. 887.424,62.
- Se coordinó y registró la información de POAI-2010 en el Sistema de Formulación, Evaluación y Seguimiento de Proyectos (Nueva Etapa) del Ministerio del Poder Popular para la Planificación y Desarrollo, siguiendo los lineamientos emanados por el Ministerio del Poder Popular para el Turismo.
- Se incorporó en el Sistema Nueva etapa el Proyecto del Plan de Formación Integral Universitario Turístico además del sistema SISPRE.
- Se realizaron reuniones con el personal académico y administrativo para dictar los lineamientos para la elaboración del Plan Operativo Anual Institucional.
- Se ha realizado seguimiento a las actividades y estrategias a seguir para el alcance de metas propuestas para el ejercicio fiscal.



## RECURSOS HUMANOS

- Se entregaron incentivos a sesenta y un (61) empleados concernientes a un Bono Regalo de quinientos bolívares (Bs. 500,00), beneficiando a (15) empleados y (46) empleadas, en el marco de la Celebración del Día Internacional de la Madre y del Día del Padre, respectivamente.
- Se entregaron trescientas ochenta y un (381) Ayudas, relacionadas con la asistencia socio-económica amparada por las leyes, beneficiando a los empleados y a su grupo familiar, incrementando sus beneficios sociales y mejorando su calidad de vida.
- Se realizaron ocho (08) celebraciones con el objeto de incentivar e impulsar la motivación del personal.
  - 1.- Celebración mensual de los cumpleañeros del mes.
  - 2.- Celebración del Día Internacional del Trabajador.
  - 3.- Celebración del Día Internacional de la Madre.
  - 4.- Celebración del día Internacional del Padre.
  - 5.- Se organizó el Plan Vacacional, para los hijos de los empleados desde los 06 años hasta los 12 años de edad.
  - 6.- Celebración del Día de la Secretarías.
  - 7.- Se reconoció la antigüedad de los empleados con la entrega de catorce (14) Botones para el personal con cinco (05) años, Dos (02) Placas para los empleados con 10 años de antigüedad y dos (02) Placas para los empleados con 15 años de servicio.
  - 8.- Se organizó la tradicional Cena de Fin de Año.
- Se trató la Capacitación de Treinta y siete (37) empleados, en diferentes cursos de actualización y de formación, habiendo culminado la escolaridad doce (12) empleadas dentro de la planta docente de la esta institución, el Curso de Actualización Docente impartido por la Universalidad de Los Andes.
- Se cancelaron conceptos laborales que estaban pendientes:
  - Pago de Retroactivo año 2008 según circular emitida por el Ministerio del Poder Popular para la educación Superior, numero ORH-000083-08, de fecha 17 de noviembre de 2.008, de treinta y siete (37) empleados quienes pertenecen a la nómina Académico Docente desde enero hasta diciembre de 2008.
  - Pago de Retroactivo por incremento salarial del Personal Docente, motivado al incremento salarial decretado a partir del 01 de mayo del 2011, según Gaceta oficial 39.673, Resolución N° 1072, de fecha 13 de mayo de 2011.



- Se realizó cancelación ante el Fondo Nacional de Pensiones y Jubilaciones el aporte y la deducción establecidas en la Ley del Estatuto sobre el Régimen de Pensiones y Jubilaciones desde al año 1.992 hasta Diciembre de 2009.
- Se realizaron los respectivos cálculos y abonos de manera oportuna, del Bono Vacacional y el bono de Fin de Año.

## ASISTENCIA SOCIOECONÓMICA

ACCIONES	N° DE BENEFICIARIOS
Servicios de Salud y Gastos Funerarios.	179
Ayuda para la Adquisición de Uniformes y Útiles Escolares.	44
Aporte Patronal a Caja de Ahorro empleados.	56
Capacitación y Adiestramiento.	57
Aporte para la Adquisición de Juguetes.	39
Aporte para Gastos de Guardería y Educación Inicial..	6
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>

Fuente: Recursos Humanos.

## INFORMÁTICA

- Se reorganizó y reestructuró el cableado de red del Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos, se hizo una revisión de seguridad para bloquear el acceso a sitios inseguros o no permitidos desde la red interna del CUHELAV, levantamiento de la información requerida para conocer y diagnosticar el estado actual de la Coordinación de Informática.
- Se hizo el rediseño, corrección e instalación de la página web del Colegio Universitario Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos funcionando en la dirección URL <http://hotelescuela.org.ve>, se hacen las interacciones necesarias con MINTUR e INATUR para que se creen los vínculos desde esos websites a la página del CUHELAV.



- Reorganización y reestructuración de la central telefónica del CUHELAV y Soporte al Sistema Integrado de Gestión Presupuestaria, con un promedio de sesenta (62) consultas usuarios de SIGESP, se levantan un promedio de tres (03) reportes formales semanales a SIGESP, para corregir fallas o mejorar características.
- Realización del proyecto de infraestructura de redes y telecomunicaciones del CUHELAV, Incluye las obras civiles necesarias para la construcción de la sede de la Coordinación de Informática y el proyecto de cableado estructurado de los 3 edificios que comprenden la infraestructura del CUHELAV actualmente.
- Se realizan 2 jornadas de carnetización para el personal docente y administrativo, se instala y crea el servicio de correo electrónico para estudiantes, administrativos y docentes del CUHELAV beneficiando a (476) personas con la Creación del correo electrónico y listas de correo electrónico institucional del Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos.
- Se dio continuidad a los trabajos de respaldo y migración de la plataforma tecnológica del CUHELAV y a los trabajos de respaldo y correcciones del Sistema de Control de Admisión, Evaluación y Control de Estudios (CAECE).



FICHA TÉCNICA - PROYECTO NACIONAL							
<b>NOMBRE DEL ORGANISMO O ENTE RESPONSABLE</b>	<b>COLEGIO UNIVERSITARIO HOTEL ESCUELA DE LOS ANDES VENEZOLANOS</b>						
<b>DIRECTRIZ</b>	Suprema Felicidad Social						
<b>ESTRATEGIA</b>	Profundizar la universalización de la educación bolivariana						
<b>POLITICA</b>	Adecuar el sistema educativo al modelo productivo socialista.						
<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	Plan de Formación Integral Universitario Turístico.						
<b>OBJETIVO DEL PROYECTO</b>	Formar recurso humano a nivel de hotelería y servicios de hospitalidad, turismo social, arte culinario y recreación.						
<b>BREVE DESCRIPCION DEL PROYECTO</b>	Formación a nivel de pregrado de técnicos superiores universitarios en hotelería y servicios de la hospitalidad, turismo social, arte culinario y recreación, así como la formación de los distintos prestadores de servicios turísticos del país.						
<b>ORGANO O ENTE EJECUTOR</b>	Colegio Universitario Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos.						
<b>Nº BENEFICIARIOS</b>	<b>DIRECTO</b>			<b>INDIRECTO</b>			
	340			264			
<b>Fecha Inicio</b>	03/01/11		<b>Monto Total Proyecto (En Bolívares)</b>	<b>Financiamiento (En Bolívares)</b>			
<b>Fecha Culminación</b>	31/12/11		5418301	Aprobado 2011	Ejecutado 2011	Aprobado Total	Ejecutado Total
<b>Avance Físico del Proyecto (En Porcentaje)</b>	2011	103					
	Total	103					
<b>Resultado Físico del Proyecto</b>							
<b>Bienes y/o Servicios</b>			<b>Meta 2011</b>	<b>Ejecutado 2011</b>	<b>%</b>	<b>Meta Total</b>	<b>Ejecutado Total</b>
Promoción			2	2	100	2	2
<b>Responsable del Proyecto</b>							
Nombre y Apellido	Gladis Ayala						
Firma							
<b>Ficha Técnica Elaborada Por:</b>							
Nombre y Apellido	Ma. Carolina Maldonado M.						
Firma							
				<b>Sello Húmedo</b>			



## VI. LÍNEAS Y PLANES DE ACCIÓN

Para el año 2012 se dará continuidad a los planes, proyectos y actividades que se describen a continuación:

- Para dar continuidad a los proyectos, así como la incorporación de nuevas operaciones estadísticas se cuenta con Un Millón Seiscientos Mil Bolívares con 00/100 (**Bs. 1.600.000,00**), requiriendo la incorporación de nuevos recursos humanos especializados en la construcción de marcos de información, que permitan reflejar a través de cifras el comportamiento de la actividad turística en nuestro país.
- Avanzar en el desarrollo del “Sistema Nacional de Calidad Turística”, con un monto aprobado de Trescientos Ochenta y Seis Mil Seiscientos Sesenta y Seis con 00/100 Bolívares (**Bs. 386 666,00**).
- Contratación para la ampliación del ancho de banda con una empresa paralela a Cantv para mejorar los servicios de internet.
- Continuación del proyecto de la nueva versión del portal venezuelaturismo.
- Compatibilidad de la aplicación venezuelaturismo con otros dispositivos móviles.
- Apoyo en el área tecnológica a unidades de MINTUR, así como a la Sunahip, Inatur Ventel, y Venetur.
- Culminación de las aplicaciones solicitadas por las diferentes unidades del organismo.
- Continuidad de la Inducción de open office para todo el Ministerio por Direcciones.
- Dotación de herramientas y equipos tecnológicos en la oficina de Sistemas.
- Para darle continuidad al proyecto “Plan para el Fortalecimiento y Uso del Patrimonio Turístico Nacional”, fueron asignados la cantidad de Trescientos Ochenta Mil con 00/100 Bolívares (**Bs. 380.000,00**).
- De acuerdo con lo programado se realizará un Operativo a nivel



nacional durante el primer semestre del año 2.012, se dará continuidad a las inspecciones por licencias, se ejecutarán todas las inspecciones que ingresen por denuncias y se ejecutarán las órdenes de reparaciones.

- Finalizar el Proceso de Constitución de la Sociedad de Garantías Recíprocas para el Sector Turismo (SOGATUR). Actualmente a la espera de la respuesta por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario Nacional donde autorice la creación de dicha Sociedad.
- Celebración de la “**II Jornada de Divulgación y Orientación para Prestadores de Servicio Turístico**” en todos los estados del Territorio Nacional.
- Continuar con el seguimiento y efectuar las acciones pertinentes de la expropiación del Complejo Turístico Hotel Hilton Margarita.
- Continuar con el seguimiento de las resultas de ejecución de las fianzas respectivas, por parte de Venetur, S.A, con ocasión a la decisión de este Ministerio de rescindir unilateralmente del Contrato de Obra N° Venetur/ca-2009-001, suscrito por el Ministerio del Poder Popular para el Turismo, la empresa Venezolana de Turismo VENETUR, S.A. y la sociedad mercantil Consorcio Humboldt, de fecha 21 de julio de 2009, para la ejecución de la obra: “Recuperación y Adecuación del Complejo Warairarepano, Torre del Hotel, paseo y salones.
- Continuar con el seguimiento del procedimiento de rescisión unilateral del contrato de Obra CJ-019-09, suscrito por el Ministerio del Poder Popular para el Turismo y la sociedad mercantil Construcciones River Coriver C.A, para la ejecución de la obra “Mejoras de las Instalaciones del Hotel Mar Caribe, ubicado en el estado Sucre”.
- Proyecto del Decreto contentivo del Reglamento Parcial del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo sobre los Establecimientos de Alojamiento Turístico, el cual se encuentra actualmente en espera de las consideraciones de la Procuraduría General de la República sobre el citado Proyecto, el cual fue remitido mediante Oficio N° 5297 de fecha 20 de noviembre de 2009, suscrito por el entonces Ministro.



- Proyecto de Reglamento Parcial del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo sobre las Agencias de Turismo. En espera de las consideraciones de la Procuraduría General de la República sobre el citado Proyecto, el cual fue remitido mediante Oficio N° 909 de fecha 29 de mayo de 2009, suscrito por el entonces Ministro, ratificado por este órgano asesor mediante Oficio N° 411 de fecha 23 fecha 23 de noviembre de 2009.
- Reglamento de la Ley de Crédito para el Sector Turismo, actualmente en discusión.
- Proyecto del Decreto contentivo del Reglamento General Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo. Fue suspendida su discusión toda vez que en la actualidad se está revisando nuevamente la Ley Orgánica de Turismo.
- Proyectos de Reglamentos Parciales del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo de los Establecimientos Gastronómicos Turísticos y de Establecimientos de Transporte Turísticos, se solicitó se rescaten los mismos para iniciar nuevamente la discusión de los referidos Proyectos.
- Proyecto de Reglamento Orgánico del Ministerio del Poder Popular para el Turismo, actualmente a la espera de la revisión de la estructura organizativa de este Ministerio.
- Proyecto de modificación del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Orgánica de Turismo, actualmente en mesas técnicas de trabajo para su revisión y discusión.
- Proyecto Ciudades Socialistas. Etapa I
- En apoyo a la gestión del Estado Venezolano, en materia de construcción y adecuación de espacios físicos habitacionales, recreacionales y de esparcimiento dignos para el habitad de las personas de menos recursos, se proyectaron obras a ejecutar en las Ciudades Socialistas.

**Lugar de Ejecución:**

- Ciudad Socialista Caribia, ubicada en el sector Camino de Los Indios, en paralelo a la autopista Caracas-La Guaira, Distrito Capital.
- Ciudad Socialista Cacique Tiuna, ubicada en el sector La



- Rinconada, parroquia Coche, municipio Libertador, Distrito Capital.
- Ciudad Socialista Mariche, ubicada en el sector Barrio Tamanaco, parroquia Fila de Mariches, municipio Sucre, estado Miranda.
  - Ciudad Socialista Belén, ubicada en la parroquia Guarenas, municipio Ambrosio Plaza, del estado Miranda.

En desarrollo obras que consistan en potenciar la creatividad y favorecer las interrelaciones entre las personas, donde se puedan desarrollar actividades deportivas de competición y recreativas, muy especialmente enfocado al desarrollo integral de la Familia.

Las ciudades socialistas son ciudades ecológicas para la familia, donde se propone integrar en su seno el hogar, provisto de espacio para deporte y esparcimiento, además de todas las instalaciones necesarias de acuerdo a los cánones internacionales y nacionales de habitabilidad de la vivienda.

Se tiene previsto lo siguiente:

- En La Ciudad Socialista Caribia conocido como el camino de Los Indios, el desarrollo de elementos esculturales y tributos a todos los caciques de nuestra historia.
- En La Ciudad Socialista Cacique Tiuna se dispondrá de áreas de lectura, deporte, descanso, puestos de comida, y un Café Venezuela.
- Ciudad Socialista Mariche se realizará un mirador para aprovechar la vista que posee el lugar.
- Ciudad Socialista Belén para esta ciudad se propone una pista de Go-karts, además contará con un Café Venezuela para que los visitantes aprovechen la vista hacia el Valle de Guatire y disfruten del clima del lugar.

El monto del proyecto está estimado en Nueve Millones de Bolívares (Bs. 9.000.000,00), provenientes de Crédito adicional G.O. Nº 39.756 de fecha 13-09-2011. Ente Pagador: INATUR.

- Se abordarán nuevos estudios de preinversión.
- Se apoyará a las instancias organizativas públicas regionales y municipales para promover la incorporación de las comunidades en el desarrollo de la actividad turística con el objeto de mejorar la calidad de la infraestructura y los servicios de las comunidades involucradas en los



proyectos, diversificar y fortalecer la oferta turística nacional.

- Continuar con la simplificación no solo de las distintas trámites que realizan las personas ante el Ministerio, sino también de procedimientos administrativos dejando única y exclusivamente los pasos que sean indispensables para cumplir con el propósito de los mismos, utilizando al máximo los elementos tecnológicos, incorporando controles automatizados que minimicen la necesidad de estructuras de supervisión y controles adicionales así como propiciar la participación popular.
- Dar continuidad a la actividades de atención a los ciudadanos y ciudadanas, en materia de:
  - Triaje, Medicina General, Pediatría, Odontología y Obstetricia.
  - Medicinas.
  - Salud Médica y Expedición y Renovación de Licencias de Conducir.
  - PDVAL y Ferias de Hortalizas.
  - Plan de Vacunación (Inmunológico, Hepatitis B, Fiebre Amarilla, Triple, Toxoide, Desparasitación, Despistaje de Nutrición).
  - Cedulación (ONIDEX.).
  - Asistencia Jurídica.
  - Desmalezamiento de sectores rurales.
  - Recorridos y visitas a instituciones médicas, geriátricas, orfanatos, entre otras.
  - Articulación con instituciones para la realización de jornadas de emisión y renovación de RIF, carta de residencia, emisión de partidas de nacimiento, fe de vidas entre otras.
  - Apoyo técnico a instituciones en cuanto a actividades que desarrollaran.
  - Suministro de los requerimientos a los Refugios a cargo de este Ente Ministerial.
- En materia **Administración de Zonas de Interés Turístico**, se tiene previsto:
  - Invertir un monto de seiscientos mil bolívares (Bs.600.000) para el desarrollo de los siguientes proyectos:
    - Diagnóstico de la Zona de Interés Turístico del Estado Táchira
    - Consultas Públicas de los Planes de Ordenamiento y Reglamento de Uso de los Estados Vargas, Miranda, Falcón y Nueva Esparta.
    - Planes de Ordenamientos Especiales de las Zonas de Interés



### Turísticos.

- Culminación del proceso de consulta pública de los anteproyectos de decreto de Planes de Ordenamiento y Reglamento de Uso de las Zonas de Interés Turístico, elaborados por MINTUR.
- Contratación del levantamiento topográfico y elaboración del proyecto de ingeniería de detalle de la propuesta “Edificaciones para Uso Comercial y Servicios” en Bahía de Los Niños y Playa Coral A y B, Caraballeda, estado Vargas.
- Realización de las actividades ordinarias inherentes a evaluación de proyectos (Factibilidades Socio-técnica, Conformidad Turísticos, Autorizaciones de Ocupación del Territorio), asesorías técnicas y participación en el Comité Central y Estadal de Gestión Integral de las Zonas Costeras.
- Elaboración del Proyecto para la Feria Internacional de Turismo de Venezuela FITVEN 2012.

