

GACETA OFICIAL



DEL ESTADO ANZOÁTEGUI

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

DEPÓSITO LEGAL P.P. 1976607AN35

AÑO MMXXIII MES VII

NÚMERO (106) ORDINARIO

SUMARIO

CORPORACIÓN DE TURISMO DEL ESTADO ANZOÁTEGUI (CORANZTUR)

- **RESOLUCIÓN INTERNA N° 16:** Actualización del Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Formación y Capacitación que en él se especifica.

Art. 3º.- Las leyes sancionada por el Consejo Legislativo Estatal deberán publicarse en la Gaceta Oficial del Estado Anzoátegui, de conformidad con lo establecido en la Constitución del Estado Anzoátegui.
Art. 4º.- La Ley Estatal entrará en Vigencia desde su publicación en la Gaceta Oficial del Estado Anzoátegui o en la fecha posterior que ella misma señale.

BARCELONA, 11 DE JULIO DE 2023

**RESOLUCIÓN INTERNA N° 16
DE FECHA 06 DE JULIO DEL 2023
CORPORACIÓN DE TURISMO DEL ESTADO ANZOÁTEGUI
“CORANZTUR”**

**FRANK VALERA PERDOMO
PRESIDENTE
DE LA CORPORACIÓN DE TURISMO DEL ESTADO ANZOÁTEGUI
(CORANZTUR)**

En uso de la atribución legal conferida en el artículo 12 numerales 6 y 7 respectivamente, de la Ley de Turismo del estado Anzoátegui; artículo 8 literales F y L del Reglamento Interno de la Corporación de Turismo del estado Anzoátegui, en concordancia con el Decreto N° 07, emanado del Ejecutivo Regional, publicado en la Gaceta Oficial N° 01 Ordinario, de fecha cinco (05) de enero del dos mil veintitrés (2023).

CONSIDERANDO

Que es deber del Presidente de la Corporación de Turismo del estado Anzoátegui (CORANZTUR), garantizar el alcance de los mecanismos administrativos, a los fines de lograr un mejor y eficaz control, fiscalización y vigilancia de los Ingresos, Gastos y Bienes de la Corporación de Turismo y todas las demás funciones de control que le son conferidas al Órgano en las Leyes y Resoluciones que rigen sobre la materia.

CONSIDERANDO

Que corresponde al Presidente de la **Corporación de Turismo del estado Anzoátegui (CORANZTUR)**, dirigir las políticas de personal, ejercer su administración y potestad jerárquica

CONSIDERANDO

Que el artículo 33 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos faculta a las entidades públicas y entes descentralizados a dictar las normas relativas a su funcionamiento, y publicar en Gaceta Oficial.

CONSIDERANDO

Que la Corporación de Turismo del Estado Anzoátegui aprobó a través de su junta Directiva, nueva estructura organizacional, en el que las gerencias, son ahora

Avenida 5 de julio de Barcelona,
Edificio de Gobierno, planta baja.

Direcciones, según Resolución Interna Nro. 10, publicada en Gaceta del Estado Anzoátegui Nro. 6 de fecha 19 de Mayo del 2023.

CONSIDERANDO

Que en la actual estructura organizacional de la Corporación de Turismo del Estado Anzoátegui, se actualizaron las dependencias adscritas a la Dirección de Desarrollo Turístico.

RESUELVE

PRIMERO: Actualizar el Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Formación y Capacitación de la Corporación de Turismo del Estado Anzoátegui, el cual queda de la siguiente manera.

DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN. MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

I. FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1999).
- Ley Orgánica de Turismo (Publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.215 de fecha 23 de junio de 2005).
- Ley de Zonas Costeras (Publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.349 de fecha 19 de diciembre de 2001).
- Ley de Turismo del Estado Anzoátegui (Publicada en Gaceta Oficial del estado Anzoátegui N° 1.023 de fecha 24 de noviembre de 2014).
- Ley Orgánica de Educación.

II. PREÁMBULO

El presente Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Capacitación y Formación Turística de la Corporación de Turismo del Estado Anzoátegui, es una herramienta base con la cual contarán CORANZTUR, para la implementación de los programas estatales de formación en materia de turismo, y tiene como propósito la planificación, organización, ejecución y evaluación de un

Avenida 5 de julio de Barcelona,
Edificio de Gobierno, planta baja.

proceso continuo y permanente de capacitación, actualización y mejora de los conocimientos, habilidades y destrezas de los prestadores de servicios turísticos de la entidad, así como a aquellas personas cuya actividad se vincule con la actividad turística en el Estado.

La evaluación del impacto de los programas de formación y capacitación, permite determinar la eficacia y el impacto en la actividad turística, dentro de un corto, mediano y largo plazo; además permite reformular los procesos que alcancen los objetivos fundamentales de la capacitación y reorientar la estrategia pedagógica para optimizar los resultados.

El contenido del presente manual contiene la descripción del departamento, la descripción de sus cargos, normas que los regulan y los procesos necesarios para el logro de los objetivos propuestos.

III. DEPENDENCIA

Unidad de Trabajo dependiente de la Dirección de Desarrollo Turístico.

IV. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar y ofertar un programa estatal de formación, con inducciones de alta calidad, que cubran las necesidades de las y los trabajadores del turismo, a los fines de mejorar la oferta turística del Estado Anzoátegui.
- Ofrecer los procedimientos para organizar, implementar y evaluar eventos de capacitación, de acuerdo a las necesidades de la actividad turística en el Estado.
- Optimizar el servicio turístico del estado Anzoátegui a través de la formación y capacitación de los prestadores de servicios turísticos, así como de los actores vinculados a la actividad turística en la entidad.

V. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO

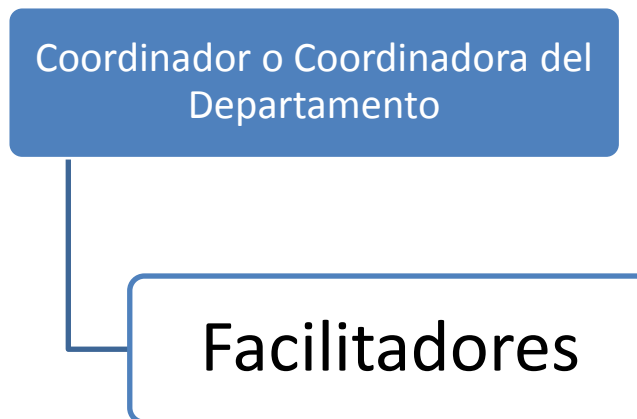
- El Departamento de Formación y Capacitación tiene como función la planificación y ejecución de acciones encaminadas a formar y mantener en los prestadores de servicios turísticos, el nivel de conocimientos necesarios y habilidades propias de la actividad turística.
- Proporcionar los conocimientos y experiencias que permitan desarrollar habilidades para contribuir a elevar el nivel de formación profesional del personal

Avenida 5 de julio de Barcelona,
Edificio de Gobierno, planta baja.

al servicio de la actividad turística en la entidad, para incrementar la productividad en el desempeño de sus funciones o bien propiciar el desarrollo del sector turismo.

- Organizar actividades de índole académico que generen intercambio de saberes y experiencias pedagógicas a favor del sector turismo, en sus diferentes niveles.
- Diseñar el programa estatal de formación para el sector turismo en sus diferentes categorías.
- Gestionar alianzas y acuerdos con diferentes casas de estudio para ofertar inducciones, capacitaciones y planes de formación al sector turismo y áreas conexas.

VI. ORGANIZACIÓN



VII. DESCRIPCIÓN DE CARGOS

COORDINADOR O COORDINADORA DEL DEPARTAMENTO

Denominación de la Clase: **Coordinador del Departamento**

Características del trabajo

Bajo la subordinación de la Dirección General y la Dirección de Desarrollo Turístico, realiza trabajos de dificultad considerable, siendo responsable de la coordinación y supervisión de las actividades relacionadas con la capacitación y formación de los prestadores de servicios turísticos del Estado. Planifica, organiza y acompaña las actividades ejecutadas por el personal bajo su supervisión para lograr el objeto del Departamento.

Requerimientos mínimos

Avenida 5 de julio de Barcelona,
Edificio de Gobierno, planta baja.

Nivel Universitario. Con conocimientos comprobables en el área de Turismo.

Conocimientos comprobables en el área educacional.

Conocimiento en diseño de instrucción, planificación y proyectos educativos

Manejo de redes y paquetes básicos de computación.

Habilidades y destrezas requeridas

Habilidad para manejo y supervisión de talento humano.

Elaboración de informes.

Funciones

- Orienta, Coordina y supervisa las funciones que desempeñan los facilitadores.
- Informa a la Dirección General y a la Dirección de Desarrollo Turístico sobre las actividades realizadas por el Departamento.
- Emite reporte de logros e informes de gestión a la Dirección de Desarrollo Turístico y Dirección de Planificación.
- Mantiene una relación y caracterización de los prestadores de servicios turísticos capacitados.
- Reporta las incidencias con respecto al Personal a la Dirección de Desarrollo Turístico y a la Dirección de Talento Humano.
- Remite a la Dirección General lo concerniente a Capacitaciones y eventos de formación.
- Realiza propuestas y recomendaciones para lograr acuerdos y alianzas con casas de estudios.
- Realiza el plan de acción del Departamento, y da seguimiento de su ejecución.
- Diseña las instrucciones y contenidos programáticos de las mismas.
- Mantiene actualizados los planes y programas de formación.
- Organiza jornadas de acreditación de los participantes formados.
- Coordina los requerimientos necesarios para la actividad formativa.

FACILITADOR

Denominación de la Clase: **FACILITADOR**

Características del trabajo

Avenida 5 de julio de Barcelona,
Edificio de Gobierno, planta baja.

Bajo la subordinación del Coordinador del departamento, realiza trabajos de dificultad media, siendo responsable de la formación y capacitación de las y los trabajadores de establecimientos, servicios, destinos y atractivos turísticos; debiendo planificar la jornada de capacitación. Facilita los procesos de enseñanza – aprendizaje.

Requerimientos mínimos

T.S.U. Con conocimientos comprobables en el área de Turismo.

Manejo del área docente.

Manejo de redes y paquetes básicos de computación.

Habilidades y destrezas requeridas

- Manejo de proyector o video beam.
- Excelente oratoria
- Elaboración de informes.
- Excelente presencia y trato con el público.

Funciones

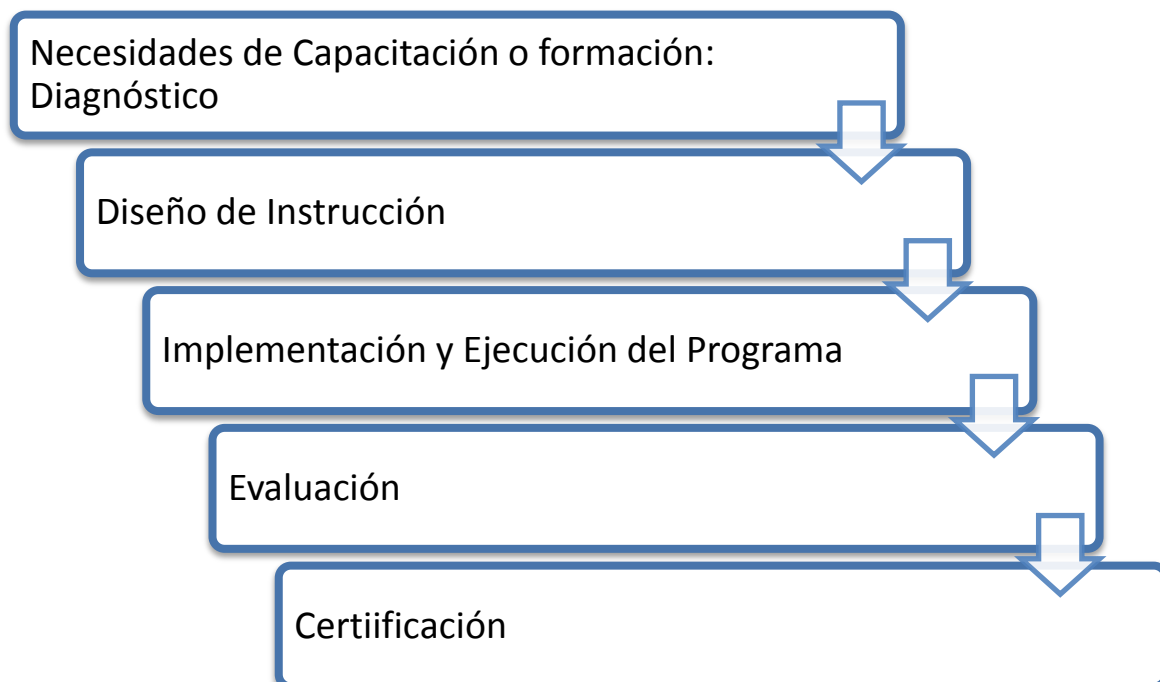
- Facilita el proceso de enseñanza aprendizaje.
- Realiza el informe de resultados de cada capacitación.
- Asesora a los prestadores de servicios turísticos en cuanto a los programas de formación que oferta la Corporación.
- Evalúa a los prestadores de servicios turísticos y realiza consideraciones una vez realizada la Capacitación y/o formación.
- Alimenta la data de prestadores de servicios turísticos ya formados; realiza el registro en el libro respectivo.
- Lleva la asistencia de la actividad formativa.
- Prepara la inducción de acuerdo a las consideraciones pedagógicas: inicio, desarrollo, cierre.
- Propone y considera estrategias metodológicas de acuerdo al público objeto de la capacitación.
- Diseña nuevas propuestas formativas para el sector turismo y sus áreas conexas.
- Asiste al coordinador del departamento en la organización de eventos de formación.

Avenida 5 de julio de Barcelona,
Edificio de Gobierno, planta baja.

VIII. PROCEDIMIENTOS

FORMACIÓN Y/O CAPACITACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS O COMUNIDADES ORGANIZADAS

1. **Diagnosticar las necesidades de Capacitación o formación.** La misma es detectada por iniciativa de la Corporación o a solicitud del prestador de servicio. Se proyecta que formación amerita el prestador de servicios turísticos, y los recursos para desarrollar la actividad formativa.
2. **Diseño de Instrucción:** De acuerdo a las características propias del prestador de servicio, se determina el tipo de instrucción y el tema a desarrollar. Se debe considerar público objetivo y el lugar de la formación. Se establece el Cronograma. Selección del instructor o facilitador.
3. **Implementación del Programa:** Se refiere a la ejecución de la formación. Aquí se realizará lo siguiente: chequeo de los recursos, verificación de la asistencia de los participantes, desarrollo de la actividad formativa con sus momentos de inducción (inicio, desarrollo y actividad de cierre).
4. **Evaluación:** Evaluación de la actividad y apreciación de los participantes (coevaluación, auto evaluación,
5. **Certificación:** Emisión de certificado de participación.



DISEÑO DE INSTRUCCIÓN Y CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

La programación de la capacitación exige una planeación que incluya lo siguiente:

Avenida 5 de julio de Barcelona,
Edificio de Gobierno, planta baja.

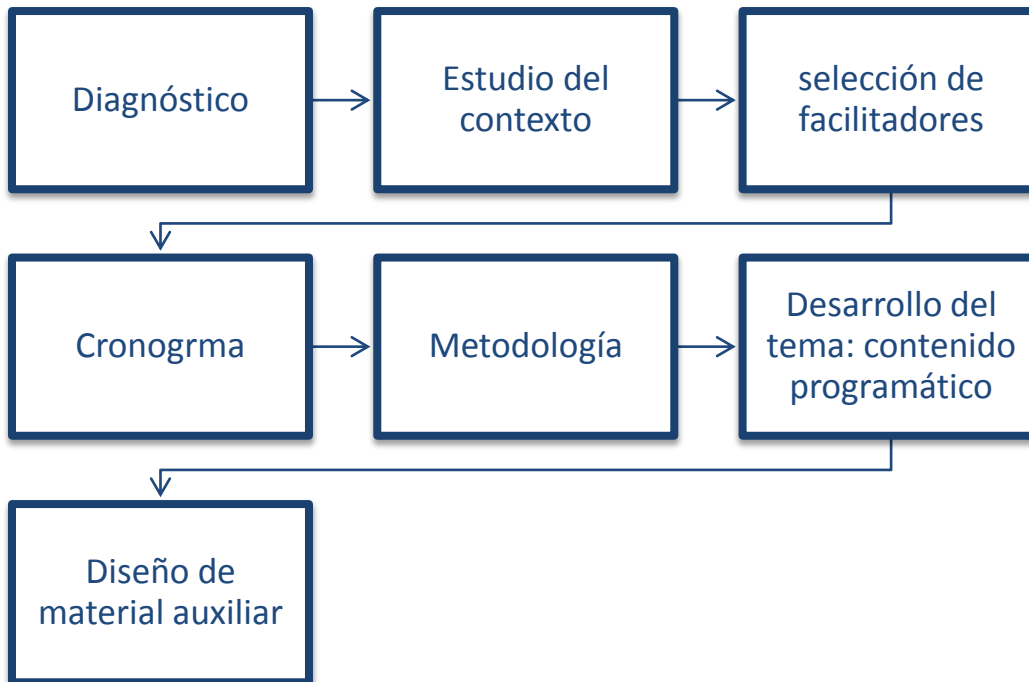
1. Enfoque de una necesidad específica en cada ocasión que se ejecute,
2. Definición clara del objetivo que persigue la capacitación a impartir,
3. División del trabajo a ser desarrollado en módulos, paquetes o ciclos o por períodos que convenga a los participantes según su realidad,
4. Elección de los métodos de capacitación, considerando la tecnología disponible en la Corporación, y en el lugar de la formación.
5. Definición de los recursos necesarios para la implementación de la capacitación, como tipo de instructor o facilitador, recursos audiovisuales, maquinas, equipos o herramientas necesarias, materiales, manuales, entre otros.

El diseño de capacitación debe enfocarse al menos en:

- Objetivos de capacitación.
- Deseo y motivación de la persona.
- Principios de aprendizaje.
- Características de los instructivos.

Procedimiento para elaborar un Programa de Capacitación.

- Selección de las actividades de capacitación: tema, tipo de actividad.
- Nivel y tipo de capacitación. Si es para la formación, socialización, complementación o de especialización.
- Definir la población objetivo, características de los participantes, conformación de grupos. Nivel de conocimientos previos necesarios.
- Definir si va a ser una capacitación interna o externa (instructores).
- Selección de instructores.
- Definir el cronograma: días de formación, horas académicas, momentos formativos.
- Definir la metodología de la capacitación: instrucción en el centro de Capacitación, rotación de puestos, pasantías, aprendizaje en el puesto, visitas a otras empresas, trabajo junto a un experto, clase magistral, conversatorio, plenaria, entre otros.
- Investigar y desarrollar el tema. Alimentar el contenido programático.
- Elaborar y diseñar material de apoyo y audiovisual.



Objetivos de la capacitación.

Una buena evaluación de las necesidades de capacitación conduce a la determinación de objetivos de capacitación y estos se refieren a los resultados deseados de un programa de entrenamiento. La clara declaración de los objetivos de capacitación constituye una base sólida para seleccionar los temas, el tipo de capacitación, los métodos y los resultados esperados con la capacitación.

PROCEDIMIENTO PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DE FORMACIÓN

PREVIO AL EVENTO:

- Identificación de la Capacitación (Objetivos, contenidos, destinatarios, cobertura, duración.
- Elegir el tipo de evento a organizar: Conferencia, Simposio, Conversatorio, Congreso, Encuentro, Ponencias, entre otros.
- Determinar costos y recursos previstos asociados a la capacitación. Transporte y traslados.
- Seleccionar fecha y locación para el evento.
- Diseñar Cronograma y Agenda del evento (reuniones previas, publicidad, duración de las jornadas, selección de participantes, ejecución, evaluación)
- Comunicación y convocatoria.
- Selección de participantes.
- Identificación de actividades extras (culturales, artísticas, gastronómicas asociadas a las formación) Fechas y períodos de ejecución.

Avenida 5 de julio de Barcelona,
Edificio de Gobierno, planta baja.



EN EL EVENTO

- Insumos (equipamiento, manuales, cafetería)
- Instalación de área de registro de los participantes. Libro de asistencia. Acreditación
- Revisión en Sede/Locación (Chequeo de ambientación y montaje, sonido, material de apoyo, protocolo, invitados o autoridades, entre otros)
- Apertura y cierre de capacitación.
- Certificación

GESTIÓN DE ALIANZAS O CONVENIOS CON OTRAS INSTITUCIONES

- Captar instituciones o centros educativos públicos y privados que ofrezcan inducciones de interés para la actividad turística.
- Crear enlace comunicacional entre la institución y la Corporación; y establecer la oferta académica y el público objetivo al que va dirigido la oferta.
- Remitir a Consultoría jurídica para verificar los aspectos legales.
- Presentar propuesta a la Dirección General para su revisión y aprobación.
- Remisión a Presidencia

Avenida 5 de julio de Barcelona,
Edificio de Gobierno, planta baja.

Captar instituciones o centros educativos

Crear enlace institución - Corporación


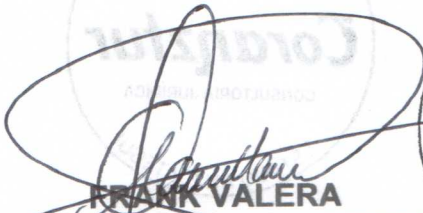
Consultoría jurídica

Dirección General para su revisión y aprobación

Remisión a Presidencia

SEGUNDO: Se encarga a la Dirección de Talento Humano de la Corporación de Turismo del Estado Anzoátegui para la ejecución de la Presente Resolución

Dicho, firmado y sellado en la Presidencia de la Corporación de Turismo del Estado Anzoátegui, a los seis (06) días del mes de julio de 2023



FRANK VALERA
PRESIDENTE DE LA CORPORACION DE TURISMO DEL ESTADO ANZOÁTEGUI (CORANZTUR)

Según consta de Decreto N° 07 emanado del Ejecutivo Regional,

Publicado en gaceta oficial N° 01 Ordinario, de fecha cinco (05) de enero de 2023