

GACETA OFICIAL



DEL ESTADO ANZOÁTEGUI

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

DEPÓSITO LEGAL P.P. 1976607AN35

AÑO MMXXIII MES VI

NÚMERO (90) ORDINARIO

SUMARIO

CORPORACIÓN DE TURISMO DEL ESTADO ANZOÁTEGUI

- **RESOLUCIÓN INTERNA Nro. 15:** Actualización del Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Calidad, Servicios y Productos turísticos que en él se especifica.

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

BARCELONA, 26 DE JUNIO DE 2023

**RESOLUCIÓN INTERNA N° 15
DE FECHA 22 DE JUNIO 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 unen los departamentos de Calidad y Servicios Turísticos y Productos Turísticos, debido a la similitud de funciones, rango de acción y perfil del talento humano.

RESUELVE

PRIMERO: Actualizar el Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Calidad, Servicios y Productos turísticos de la Corporación de Turismo del Estado Anzoátegui, el cual queda de la siguiente manera.

DEPARTAMENTO DE CALIDAD, SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS. 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 para la Ordenación del Territorio (Publicada en Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 3.238 de fecha 11 de agosto de 1983).
- Resolución del Ministerio del Poder Popular para el Turismo N° 010 de fecha 26/04/18 publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 441.151 de 02/05/2018 referente a Trámites destinados a la determinación y validación de Rutas turísticas.
- Resolución del Ministerio del Poder Popular para el Turismo N° 007 de fecha 12/04/16 publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de

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

Venezuela 427.385 de 12/04/2016 referente a Requisitos y procedimiento para la inscripción y otorgamiento de Licencias de turismo o credencial de turismo.

- Resolución del Ministerio del Poder Popular para el Turismo N° 011 de fecha 26/04/18 publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 441.151 de 02/05/2018 referente a Implementación del módulo de Licencias de turismo o credencial de turismo.

II. PREÁMBULO

Para lograr la calidad es imprescindible orientar toda la empresa hacia la satisfacción del cliente. Quien a fin de cuentas, es quien evalúa el servicio y decide si pagará por ello. Así, el concepto moderno de calidad, se basa principalmente en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. De este concepto actual, en el Sector Turístico, se puede deducir: El nivel de calidad que perciba el cliente, dependerá de las expectativas que se forme sobre el servicio contratado.

Para el adecuado control de la satisfacción del usuario o usuaria y de su consiguiente fidelización con el establecimiento, o servicio prestado, es muy recomendable implantar un sistema de gestión de la calidad que asegure el control total del servicio que se le proporciona al cliente, desde la reserva del servicio hasta su culminación. En consecuencia, los clientes son los que evalúan la relación satisfacción/precio, basan su criterio en las expectativas en el servicio, por lo que el precio debe ajustarse al valor real que el servicio aporta al cliente.

En este contexto, la Corporación de turismo por medio de sus inspectores e inspectoras de calidad turística, busca validar que el servicio prestado en la Entidad ofrezca a propios y visitante una oferta turística que supere las expectativa, no solo de los establecimientos y servicios, sino también sus destinos, que esto puedan competir en el mercado nacional como productos turísticos potenciales.

III. DEPENDENCIA

Unidad de Trabajo dependiente de la Dirección de Desarrollo Turístico.

IV. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

Realizar la inspección de los Prestadores de servicios turísticos en el Estado, a los fines de verificar si la calidad del servicio encuadra en los estándares de calidad y coincide con la oferta turística.

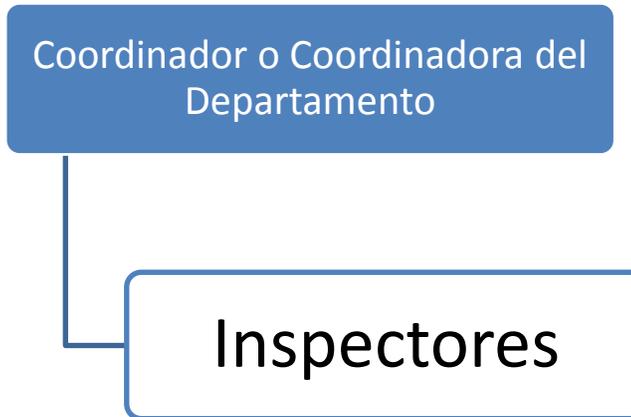
Promover en el Estado Anzoátegui el fortalecimiento de los Destinos Turísticos.

Optimizar la oferta turística del estado Anzoátegui a través de la potencialización de sus productos turísticos, capaces de competir a nivel nacional e internacional e impulsar el desarrollo sustentable de la entidad.

V. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO

- a) Asesorar a los Prestadores de Servicios Turísticos para la inscripción de los integrantes del Sistema Turístico Estadal en el Registro Turístico Estadal.
- b) Orientar a la tramitación por parte de los integrantes del Sistema Turístico Estadal en la tramitación del Registro turístico nacional y licencia turística, según sea el caso.
- c) Caracterizar y actualizar el Inventario de Plantas Turísticas e Inventario de Patrimonio turísticos del Estado Anzoátegui.
- d) Inspeccionar y fiscalizar a los diferentes prestadores de Servicios Turísticos de la entidad para conocer las condiciones de funcionamiento y medir el nivel de calidad de los servicios prestados.
- e) Fiscalizar el cumplimiento de los deberes formales en los Prestadores de Servicios Turísticos.
- f) Mantener la data actualizada de los Prestadores de Servicios turísticos del Estado, de acuerdo a su clasificación.
- g) Gestionar la validación de las Rutas turísticas.
- h) Mantener actualizada la data de los destinos turísticos del Estado Anzoátegui.
- i) Recomendar destinos turísticos con potencial para desarrollarse como producto turístico.
- j) Remitir al Departamento de Capacitación a aquellos prestadores de servicios turísticos, que de acuerdo a la Inspección, así lo requieran.
- k) Elaborar propuestas para la optimización de los destinos turísticos.
- l) Remitir a la Consultoría Jurídica de la Corporación, los informes respectivos de aquellos prestadores de servicios turísticos que, de acuerdo a la inspección, incumplen con los deberes formales

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 calidad, servicios y productos turísticos del Estado. Planifica, participa y controla las actividades ejecutadas por el personal bajo su supervisión para lograr el objeto del Departamento.

Requerimientos mínimos

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

Experiencia comprobable en el manejo y supervisión del talento humano.

Manejo de redes y paquetes básicos de computación.

Habilidades y destrezas requeridas

Conocimiento en legislación vigente relacionada a la actividad turística.

Conocimiento considerable en cuanto a los deberes formales de los prestadores de servicios turísticos.

Habilidad para manejo y supervisión de talento humano.

Elaboración de informes.

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

Funciones

- Orienta, Coordina y supervisa las funciones que desempeñan los Inspectores.
- 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
- Remite resultados de la inspecciones a la Consultoría Jurídica, en los casos que así lo amerite.
- 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 Rutas Turísticas y Productos Turísticos.
- Realiza propuestas y recomendaciones para gestionar la validación de Rutas turísticas.
- Realiza el plan de acción del Departamento, y da seguimiento de su ejecución.
- Es garante de la actualización de las datas y caracterizaciones llevadas por el departamento.
- Asesora al prestador de servicios turísticos para el trámite de registro turístico estatal, nacional y licencia turística nacional.

INSPECTORA O INSPECTOR TURÍSTCO

Denominación de la Clase: **Inspector Turístico**

Características del trabajo

Bajo la subordinación del Coordinador del departamento, realiza trabajos de dificultad media, siendo responsable de la visita y verificación de establecimientos, servicios, destinos y atractivos turísticos; debiendo inspeccionar su calidad, funcionamiento y deberes formales, para posterior emitir informe que determine el estatus y las consideraciones de acuerdo a la oferta turística fiscalizada.

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

Requerimientos mínimos

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

Manejo de redes y paquetes básicos de computación.

Habilidades y destrezas requeridas

Conocimiento en legislación vigente relacionada a la actividad turística, o en su defecto, conocimiento en el área de construcción e infraestructura y/o administración y finanzas.

Conocimiento en cuanto a los deberes formales de los prestadores de servicios turísticos.

Elaboración de informes.

Excelente presencia y trato con el público.

Funciones

- Fiscaliza a establecimientos, prestadores de servicios, destinos y productos turísticos.
- Realiza el informe de resultados de cada fiscalización.
- Asesora a los prestadores de servicios turísticos en cuanto a los deberes formales.
- Evalúa a los prestadores de servicios turísticos y realiza consideraciones para su Capacitación y formación.
- Alimenta la data de prestadores de servicios turísticos, inventario de planta e inventario de patrimonio turístico.
- Realiza recomendaciones para la optimización de destinos y productos turísticos.
- Asesora a operadores turísticos para tramitar licencias y/o registros o validar rutas turísticas.

VIII. PROCEDIMIENTOS

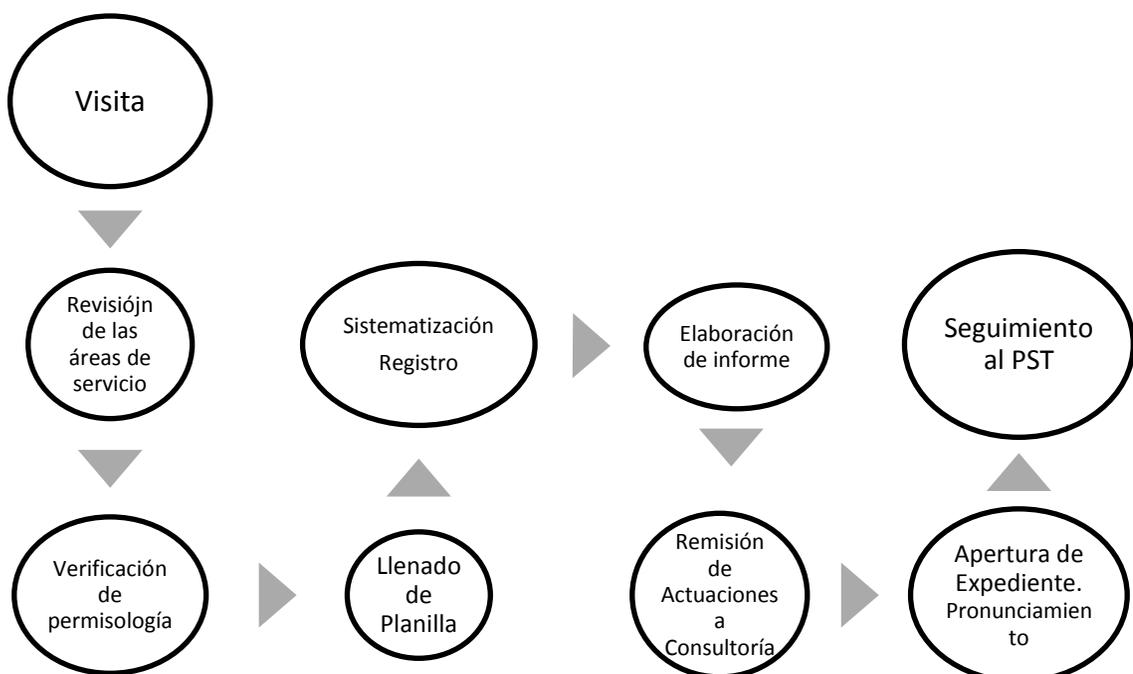
INSPECCIÓN A ESTABLECIMIENTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS

Procedimiento para la verificación de la calidad y servicio en los prestadores de servicios turísticos

- 1) **Visita** al establecimiento o local en donde se presta el servicio.

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

- 2) **Revisión de las áreas de servicio:** fachada, sanitarios, cocina; habitaciones (si aplica); área de atención al público; entre otros. **criterios a evaluar:** higiene, uso de marca, exposición de menú o lista de precios.
- 3) **Revisión de permisología:** permisos sanitarios; bomberos; RIF alcaldía; INEA (si aplica); construcción (de ser el caso) actividad turística; entre otros.
- 4) **Llenado de planilla:** registro de las observaciones y verificaciones realizadas en el lugar. recomendaciones. firma de prestador de servicio turístico.
- 5) **Sistematización:** se genera un registro que identifique al prestador o prestadora de servicio turístico; este será actualizado periódicamente relacionando los hallazgos y resultados de las visitas.
- 6) **Remisión de las actuaciones:** en caso de que el prestador de servicio incumpla con alguno de los requerimientos necesarios para su funcionamiento, será remitido a la consultoría jurídica, en donde se realizará la apertura del expediente y la remisión de las actuaciones al órgano con competencia en la situación detectada.
- 7) **Seguimiento:** se realizará seguimiento trimestral a los fines de garantizar la mejora de servicio turístico ofertado.

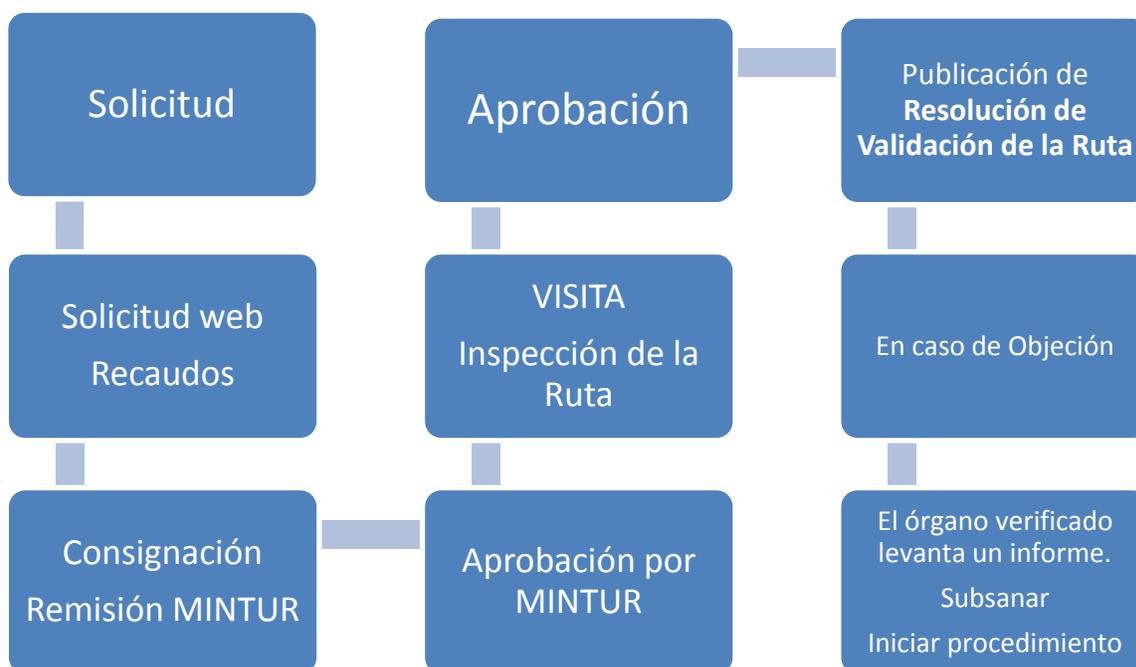


PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE VALIDACIÓN DE RUTAS

1. Solicitud de validación de ruta turística realizada por la parte interesada.

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

2. Asesoría sobre el registro página www.mintur.gob.ve y los recaudos.
3. Consignación de solicitud, llenar formatos y revisión de recaudos.
4. Remisión a la Dirección General de Gestión de Destinos Turísticos (MINTUR) en un periodo no mayor a 5 días hábiles, a partir de la fecha de la solicitud.
5. De ser aprobada la solicitud, la Dirección General de Gestión de destinos turísticos (MINTUR) coordina con el solicitante para realizar la visita y examinar las condiciones de la ruta.
6. De no existir objeción, la Dirección General de Gestión de destinos turísticos (MINTUR). Emitirá la validación de la ruta turística mediante resolución.
7. De existir objeción, el órgano verificador de la ruta, levantará un informe motivado, dirigido al solicitante para que este pueda subsanar e iniciar nuevamente el procedimiento.



GESTIÓN PARA VALIDACIÓN DE ZONAS DE INTERÉS TURÍSTICO

1. Inspección y determinación de la zona.
2. Elaboración y formulación del Proyecto para la preservación y conservación de la zona.
3. Remisión a Consultoría Jurídica: Evaluación y determinación de los aspectos legales.
4. Remisión a Presidencia: Revisión y aprobación de la propuesta.

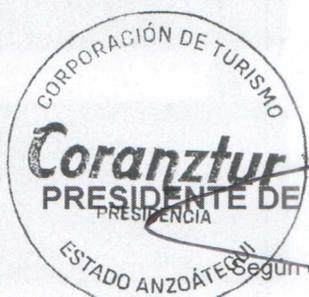
Avenida 5 de julio de Barcelona,
Edificio de Gobierno, planta baja.

5. Remisión a Secretaría General de Gobierno: Tramitación para la aprobación y declaratoria del Gobernador y su publicación en Gaceta.



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 veintidós (22) días del mes de junio 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