Fondo Multilateral de Inversiones
Miembro del Grupo BID

REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO

JULIO 2012 - DICIEMBRE 2012

SECCIÓN 1: SÍNTESIS DEL PROYECTO

NOMBRE DEL PROYECTO: DESARROLLO DE ESTANDARES DE SERVICIO PARA INGRESAR AL CIRCUITO DE LA EXCELENCIA

Nro. Proyecto: VE-M1014 - Nro. Operación: ATN/ME-12082-VE

Propósito: Las posadas han mejorado, a través de acciones individuales y colectivas su capacidad competitiva y se han implantado los criterios de calidad establecidos en los manuales desarrollados.

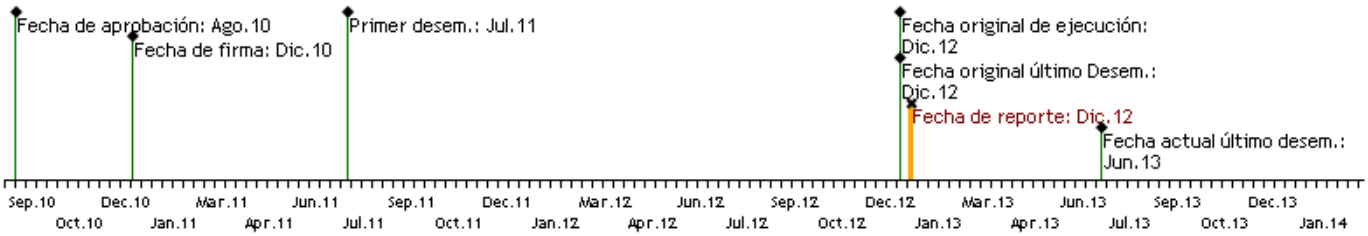
País Administrador	País Beneficiario	Grupo	Subgrupo
VENEZUELA	VENEZUELA	ENV - Medio ambiente	TOUR - Turismo sostenible

Agencia Ejecutora: ASOCIACIÓN CIVIL "CIRCUITO DE LA EXCELENCIA"

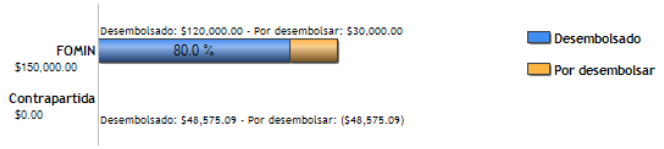
Líder equipo de diseño:

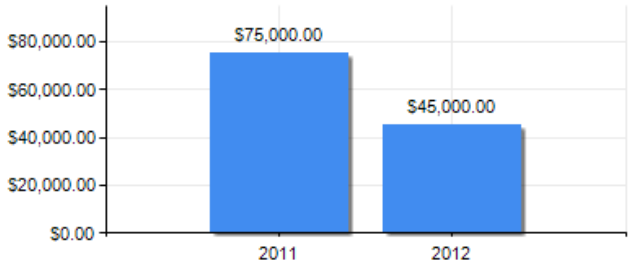
Líder equipo de supervisión: Murray, Betsy

CRONOLOGÍA DE EVENTOS

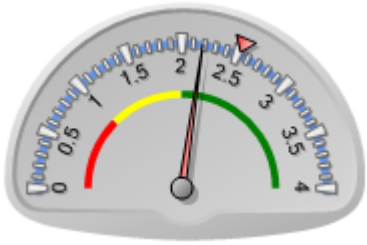


RECURSOS

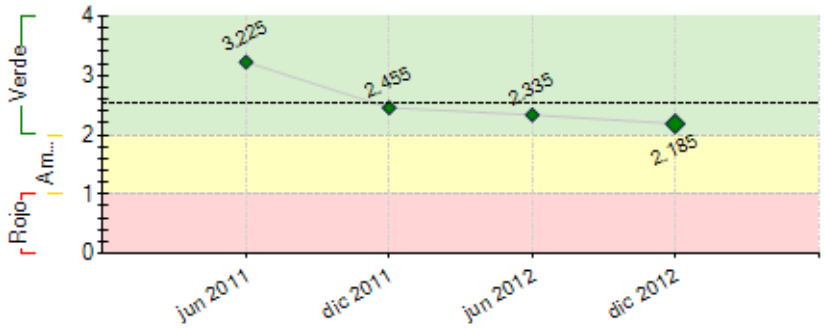




PUNTAJE DE DESEMPEÑO



Puntaje actual: Satisfactorio: 2.185
Promedio FOMIN: 2.52

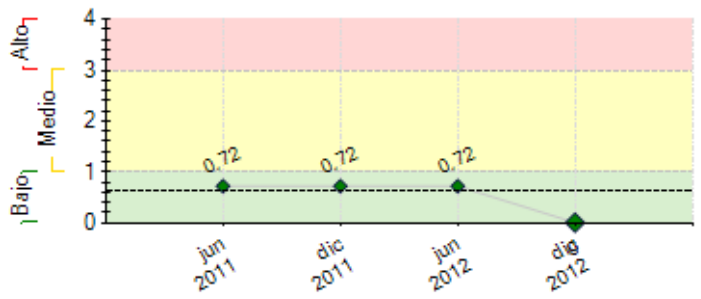


----- Promedio desempeño FOMIN

RIESGOS EXTERNOS

CAPACIDAD INSTITUCIONAL

	Riesgo
Administración Financiera:	Alto
Adquisiciones:	Medio
Capacidad Técnica:	Alto



---- Promedio de riesgo FOMIN: 0.64

SECCIÓN 2: DESEMPEÑO

Resumen del desempeño del proyecto desde el inicio

Desempeño Acumulado
Logros Alcanzados 2011 - 2012

- Elaboración de Reglamento Interno del Circuito y formatos para incorporación de nuevos miembros a la Asociación Civil Circuito de la Excelencia
- Elaboración de Notas de Prensa para los Medios de Comunicación para dar a conocer la iniciativa de la Asociación y el apoyo que recibe de entes multilaterales
- Desarrollo del Manual del modelo homogéneo de prestación de servicios de las posadas de la Red. Fondonorma Entec 001 Posada
- Desarrollo del Manual de normativas y criterios de incorporación de nuevas posadas en el Circuito de la Excelencia.
- Numerosas publicaciones en prensa
- Un total de 3 Eventos de Sensibilización sobre la importancia del sistema de Homologación de Servicios
- Firma de Alianzas Estratégicas para potenciar la red
- Entrega de la Primera Certificación de Servicio Certificado Fondonorma
- Nueva Imagen Corporativa y Pagina Web
- Desarrollo de Material Promocional
- Finalista Premio a la Excelencia por parte de Venezuela Competitiva

El Equipo de gestión del proyecto se enfocara en las siguientes acciones:

- Incrementar el número de posadas miembros que pertenecen al Circuito de la Excelencia
- Implantar la Norma Entec 001 en todas las posadas del Circuito a través de asesoría personalizada a cada posada
- Realización de dos Talleres (Plan de Negocio), uno en Margarita y otro en Mérida.
- Realización de Eventos para la promoción del turismo nacional en sitios estratégicos
- Asistencia a la Feria AVAVIT 2013 viajes y turismo en caracas.

Comentarios del lider de Equipo de Supervision

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora
Con la Norma aprobada y el Reglamento Interno del circuito, se facilita el trabajo de incorporacion de posadas, y la homologacion de criterios que apoya el mercadeo conjunto.

Resumen del desempeño del proyecto en los últimos seis meses

JULIO 2012 - DICIEMBRE 2012

SENSIBILIZACION DE LAS POSADAS SOBRE LA IMPORTANCIA DEL SISTEMA DE HOMOLOGACION DE SERVICIOS (CARACAS): Evento realizado Caracas el día 18 de Julio del 2012.

FIRMA DE ALIANZAS ESTRATEGICAS PARA POTENCIAR LA RED DE POSADAS: Evento realizado el día 18 de Julio del 2012, en el cual se concretaron alianzas reconocidas empresas nacionales (Lenceria, Pinturas, Rones, Productos de Limpieza, entre otras)**.**

ENTREGA DE LA PRIMERA CERTIFICACION FONDONORMA: En el evento del 18 de Julio del 2012 se entregó la primera Certificación de Servicio Certificado Fondonorma a la Posada Finca La Huérfana ubicada en el estado Táchira. La posada finca la Huérfana duplicó su ocupación desde el momento en que obtuvo la Certificación.

DESARROLLO DE INSTRUMENTOS INFORMATICOS Y DE COMUNICACIÓN PARA LA PROMOCION DEL CIRCUITO: Nueva imagen institucional del Circuito de la Excelencia y nueva página del Circuito de la Excelencia.

DESARROLLO DE MATERIAL PROMOCIONAL PARA EL DESARROLLO DEL CIRCUITO: Se elaboró el diseño y la impresión de: Tarjetas de presentación & Folletos

FINALISTA PREMIO A LA EXCELENCIA 2012: Venezuela Competitiva seleccionó al CIRCUITO DE LA EXCELENCIA como uno de los quince finalistas entre noventa y dos instituciones Venezolanas, premio que reconoce el talento de organizaciones Venezolanas.

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora
Las acciones de este semestre han ayudado a consolidar el Circuito.

SECCIÓN 3: INDICADORES E HITOS

		Indicadores	Línea de base	Intermedio 1	Intermedio 2	Intermedio 3	Planeado	Logrado	Estado
Propósito: Las posadas han mejorado, a través de acciones individuales y colectivas su capacidad competitiva y se han implantado los criterios de calidad establecidos en los manuales desarrollados.	**P.I1**	No. de posadas que han recibido asistencia técnica integral	0				40	13	
							Dic 2012	Nov 2012	
Componente 1: Componente I: Sistematización y normalización de servicios de las posadas en Venezuela. **Peso:** 30% **Clasificación:** Satisfactorio	**C1.I1**	Manual del modelo homogéneo de prestación de servicios de las posadas de la Red.						Si	Finalizado
							Jun 2011	Sep 2011	
	C1.I2	Manual para la incorporación de las nuevas posadas al circuito basado en los criterios de calidad desarrollados.						Si	Finalizado
							Oct 2011	Sep 2011	
	C1.I3	Informe del estudio de las (4) experiencias de asociaciones						Si	Finalizado
							Oct 2011	Sep 2011	
	C1.I4	Plan de capacitación y sensibilización para incorporar a las comunidades donde se encuentran las posadas que actualmente forman el Circuito de la Excelencia	0				5		Atrasado
							Oct 2011	Dic 2012	
Componente 2: Componente II: Implantación de sistemas de homologación de servicios de calidad en posadas turísticas. **Peso:** 30% **Clasificación:** Insatisfactorio	**C2.I1**	No. de posadas han recibido asistencia técnica individual	0	20	40		40	13	En curso
				Dic 2011	Jun 2012		Dic 2012	May 2012	
	C2.I2	No. de posadas con el sistema de servicios homogéneos implantado.	0				20	5	Finalizado
							May 2013	Abr 2012	
	C2.I3	Plan de sensibilización y capacitación para cada una de las posadas que implanten el sistema.	0				20		
							May 2013	Dic 2012	
Componente 3: Componente III: Desarrollo de la capacidad institucional de la Asociación **Peso:** 30% **Clasificación:** Insatisfactorio	**C3.I1**	Consultores son capacitados en los sistemas de servicios establecidos.	0				7	1	Atrasado
							Oct 2011	Nov 2011	
	C3.I2	Reglamento interno actualizado						No	Atrasado
							Ago 2012	Dic 2012	
Componente 4: Componente IV: Mercadeo y promoción de la Red de posadas Circuito de la Excelencia. **Peso:** 10% **Clasificación:** Insatisfactorio	**C4.I1**	No. de talleres de sensibilización en las principales regiones del país.	0				6	3	En curso
							May 2013	Nov 2012	
	C4.I2	No. de eventos de presentación y promoción del turismo rural, de la cultura y el folclore y de los atractivos turísticos locales	0				4		Atrasado
							Ago 2012	Dic 2012	
	C4.I3	Material promocional desarrollado						Si	En curso
							Ago 2012	Nov 2012	

	Hitos	**Planeado**	**Fecha de cumplimiento**	**Logrado**	**Fecha alcanzada**	**Estado**
H0	Condiciones previas	6	Jun 2011	6	May 2011	Logrado
H1	Desrrollo de los siguientes productos: - Norma del Circuito de la Excelencia. Posadas. Requisitos para la prestación de servicios. - Manual de procedimientos, programas y políticas que soportan la Norma. - Manual contentivo de los criterios y condiciones que deben cumplir las posadas para ser miembros del Circuito de	1	Ago 2011	3	Sep 2011	Logrado tarde
H2	Posadas que asisten al Primer Taller de Inducción y se comprometen a implementar la Norma del Circuito de la Excelencia.	10	Dic 2011	12	Dic 2011	Logrado
H3	Planes de Negocios de Posadas Ejecutados	10	Feb 2012	12	Ene 2012	Logrado
H4	Posadas que participan en el segundo taller de Inducción	30	Jun 2012	32	Jul 2012	Logrado tarde
H5	Terminar las asistencias y cumplir etapa final del programa	1	Sep 2012	1	Dic 2012	Logrado tarde
H6	Informe final de terminación de asistencias técnicas	1	Nov 2012	1	Dic 2012	Logrado tarde

FACTORES CRÍTICOS QUE HAN AFECTADO EL DESEMPEÑO

[X] Insuficiencia de fondos de contrapartida

SECCIÓN 4: RIESGOS

RIESGOS MÁS RELEVANTES QUE PUEDEN AFECTAR EL DESEMPEÑO FUTURO

NIVEL DE RIESGO DEL PROYECTO: Bajo **NÚMERO TOTAL DE RIESGOS:** 4 **RIESGOS VIGENTES:** 0 **RIESGOS NO VIGENTES:** 0 **RIESGOS MITIGADOS:** 4

SECCIÓN 5: SOSTENIBILIDAD

Probabilidad de que exista sostenibilidad después de terminado el proyecto: P - Probable

FACTORES CRÍTICOS QUE PUEDEN AFECTAR LA SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO

Factor	Comentarios
[X] Ausencia de mecanismos de recuperación de costos o fuentes de financiamiento externas (gobierno, donantes y/o sector privado) para continuar con las actividades del proyecto una vez agotados los recursos del FOMIN	
[X] Falta de capacidad organizacional, gerencial y de gestión financiera para **continuar** y sustentar el programa una vez terminada la fase de ejecución	El lider del esfuerzo es contratado con fondos FOMIN

Acciones realizadas o a ser implementadas relativas a la sostenibilidad:

El proyecto del Circuito de la Excelencia en temas de calidad es un proyecto sostenible por si mismo en el cual se crearon los mecanismos para que cada posada este en la obligacion de ser Certificada por Fondonorma en el lapso de un tiempo determinada, sin embargo se ha observado que la implementacion del manual de Normas y procedimientos es un poco compleja para las posadas es por ello que la oficina central del circuito decidio brindar aun mas apoyo a las posadas para que puedan Certificarse, a traves de la asesoria personalizada para la implementacion del Manual

SECCIÓN 6: LECCIONES PRÁCTICAS

	Relativa a	Autor
1. Las alianzas logradas con las empresas Venezolanas, han sido un motor para impulsar al Circuito de la Excelencia. Al involucrar a estas alianzas en el día a día se ha sido enriquecedor en distintas áreas sobre todo en el área de Mercadeo y Promoción	Implementation	Vocino, Daniel
2. Ha sido gratificante recibir un premio que se basa en el buen hacer de las empresas Venezolanas, dicho premio lo entrego la organización Venezuela Competitiva, siendo el Circuito de la Excelencia uno de los quince Finalistas al premio entre mas de 80 empresas Venezolanas. Esto demuestra que el Circuito esta bien encaminado y que es bien visto por todos los Venezolanos	Sustainability	Vocino, Daniel
3. En el proceso de Implementación de la Norma Entec 001 Posadas del Circuito de la Excelencia, en las posadas miembros se pudo apreciar el trabajo empleado por las posadas para cumplir con el manual de procedimientos, dicho trabajo es difícil y complicado para un POSADERO, pero luego de obtener la Certificación de Servicios Fondonorma se observaron cambios positivos en la ocupación, registrando un aumento del 100% de la ocupación en relación con años anteriores.	Implementation	Vocino, Daniel