



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE

## **SUSTAINABLE TOURISM EMPOWERMENT PROGRAM**

**Performance Monitoring Plan (PMP)  
October 1, 2012 – May 30, 2013**

CA NO. : 517-A-00-12-00001

**June 2013**

This publication was produced for review by the United States Agency for International Development. It was prepared by Sustainable Tourism Empowerment Program.

## **Sustainable Tourism Empowerment Program**

### **Contract Information**

Este Programa es el resultado del Acuerdo de Cooperación No. 517-A-00-12-00001 entre la USAID y el Consorcio Dominicano de Competitividad Turística (CDCT). El CDCT es una ONG dominicana que tiene por objetivo fundamental la promoción del Turismo Sostenible en República Dominicana partiendo del modelo “clúster”. Este acuerdo fue firmado el 29 de Diciembre del 2011, con una duración de 24 meses por un total de U\$2.4 millones de dólares americanos.

### **Reporting Period**

October 1, 2012 to May 30, 2013

### **Prepared By**

Sustainable Tourism Empowerment Program

### **Submitted By**

Lissette Gil, Sustainable Tourism Empowerment Program

### **Submitted To**

Odalís Pérez, Agreement Officer Technical Representative (AOTR)  
United States Agency for International Development  
Leopoldo Navarro #12, esquina César Nicolás Pensón  
Gazcue, Santo Domingo, Dominican Republic  
Tel.: (809) 221 – 1100

### **For More Information**

Sustainable Tourism Empowerment Program  
c/o Consorcio Dominicano de Competitividad Turística  
Plaza Central, Local 416B, cuarto nivel  
Tel: (809) 872-0001  
E-mail: [info@turismocdct.org](mailto:info@turismocdct.org) / Web site: <http://www.turismocdct.org/>

## INDICE

	<b>No. Pág.</b>
Resumen Ejecutivo	3
Introducción	4
Resultados a los indicadores enero 2012 - mayo 2013	5
Relación de los objetivos del programa con los indicadores	6
Desglose de los indicadores	7
Conclusion	23
Anexo	24

## RESUMEN EJECUTIVO DEL PLAN DE MONITOREO Y EJECUCIÓN DEL PROGRAMA EMPODERAMIENTO EN TURISMO SOSTENIBLE

El Programa *USAID-Empoderamiento en Turismo Sostenible* ejecutado por el Consorcio Dominicano de Competitividad Turística ha desarrollado un plan con 7 indicadores de desempeño a fin de medir el avance del proyecto y las metas alcanzadas, a la vez que se impactan los indicadores estándares de la USAID.

En ese sentido, se presenta una evaluación de los 17 meses de ejecución del Programa a fin de monitorear el comportamiento de los mencionados indicadores, en el marco del segundo PMP reportado.

### Resultados por Indicadores octubre 2012 – mayo 2013

A continuación se muestra un resumen de los resultados obtenidos de octubre 2012 a mayo 2013 de acuerdo al target total y el porcentaje de ejecución alcanzado en lo que va de proyecto.

Indicadores con números asignados			2012-2013	% alcanzado
			ene 2012-mayo 2013	
1	Número de instituciones, organizaciones maduras y viables en las áreas de competencia fortalecidas como resultado de la asistencia de la USAID (Indicador Estándar)	Target	10	0%
		Actual	0	
2	Número de actividades implementadas favorables al medioambiente y sobre adaptación al cambio climático	Target	48	116%
		Actual	56	
3	Número de personas capacitadas en temas de Medio Ambiente y cambio climático con el apoyo de la USAID (Indicador Estándar)	Target	1,000	151.5%
		Actual	1,515	
4	Número de productos culturales incorporados a la oferta Turística local	Target	40	95%
		Actual	38	
5	Número de personas que consumen productos de Turismo Sostenible a nivel de las Zonas Clústeres y Dominican Treasures	Target	10,000	121.79%
		Actual	12,179	
6	Capacitaciones realizadas para mejorar el desempeño profesional y elevar la calidad de las MiPYMES turísticas dominicanas con asistencia de la USG (Indicador Estándar)	Target	1,400	305.07%
		Actual	4,271	
7	Número de empresas que reciben asistencia de la USAID para obtener la certificación de control de calidad internacional, las normas de procesos ambientales y otros voluntarios o regulaciones (Indicador Estándar)	Target	20	40%
		Actual	8	

**\*Nota:** El indicador 1 se impacta al final del Programa, dado que es un proceso evolutivo en el cual se están realizando evaluaciones periódicas tanto a los clústeres como al CDCT.

## Introducción

El propósito del Plan de Monitoreo de Ejecución (*Performance Monitoring Plan- PMP*) es medir y valorar el grado de éxito de las intervenciones del proyecto, así como usar la información generada como una efectiva herramienta de toma de decisiones.

El programa *USAID-Empoderamiento en Turismo Sostenible* ha desarrollado un completo plan de monitoreo de ejecución que incluye indicadores de desempeño para medir el avance en las metas planteadas para los 2 años de duración del proyecto.

Los indicadores se engloban en 3 categorías: (1) Económicos, Diversificación y Acceso a Mercado; (2) Socio Culturales y Fuerza Laboral; y (3) Protección del Medioambiente y Adaptación al Cambio Climático. Cada indicador está descrito en el Anexo 1.

En total el programa cuenta con 7 indicadores de cuales 4 son estándares para la USAID y van en consonancia con el programa y 3 de estos corresponden solo al programa.

Este informe presenta los resultados de 17 meses de ejecución del proyecto *USAID-Empoderamiento en Turismo Sostenible*, correspondiente al segundo PMP que contiene el período octubre 2012 a mayo 2013.

## 1. Resultados por Indicadores octubre 2012 – mayo 2013

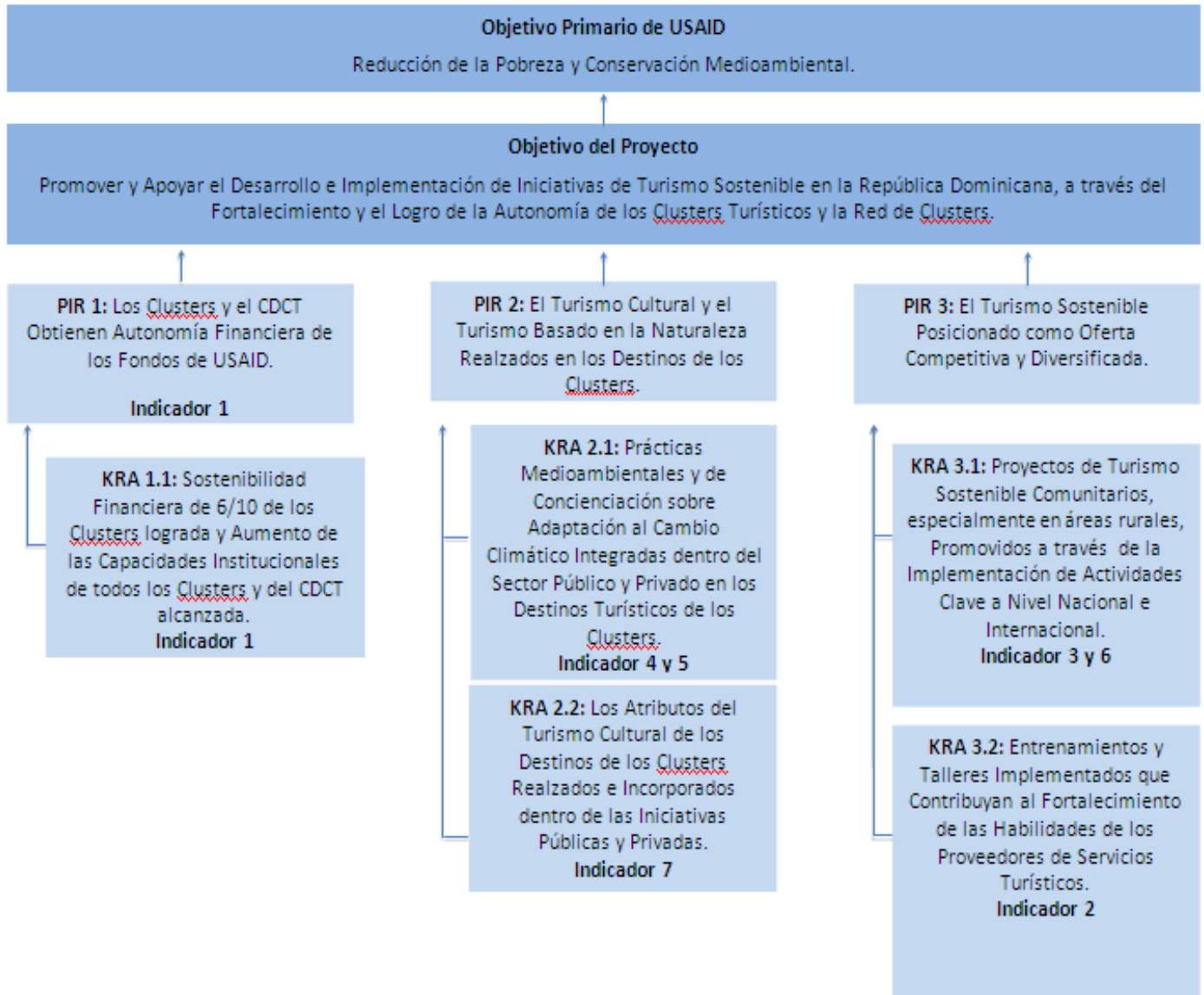
Ver en Anexo I hoja de referencia de rendimiento por indicador, donde se detallan la recopilación y análisis de los datos. En resumen, los objetivos de los indicadores del *Programa Empoderamiento en Turismo Sostenible* se reunieron la siguiente manera:

Resumen de impacto a los Indicadores, período enero 2012 - mayo 2013											
Indicadores	PIR	KRA	Target Total	Target año 1	Target año 2	Impactos PMP 1 (enero - septiembre 2012)	Impactos PMP 2 (octubre 2012 - marzo 2013)	Impactos actuales totales	Impactos pendientes a diciembre 2013	Totales porcentuales ejecutados	
1	Número de instituciones, organizaciones maduras y viables en las áreas de competencia fortalecidas como resultado de la asistencia de la USAID (Indicador Estándar)	1	1.1	10	0	10	0	0	0	10	0%
2	Número de actividades implementadas favorables al medioambiente y sobre adaptación al cambio climático	2	2.1	48	30	18	24	32	56	0	116%
3	Número de personas capacitadas en el cambio climático y medio ambiente con el apoyo de la USAID (Indicador Estándar)	2	2.1	1,000	650	350	554	961	1,515	0	151%
4	Número de productos culturales incorporados a la oferta Turística local	2	2.2	40	25	15	19	17	36	3	95%
5	Número de personas que consumen productos de Turismo Sostenible a nivel de las Zonas Clústeres y Dominican Treasures	3	3.1	10,000	6,000	4,000	895	11,284	12,179	0	121.79%
6	capacitaciones realizadas para mejorar el desempeño profesional y elevar la calidad de las MiPYMES turísticas dominicanas con asistencia de la USG (Indicador Estandar)	3	3.2	1,400	900	500	2,916	1,355	4,271	0	305.07%
7	Número de empresas que reciben asistencia de la USAID para obtener la certificación de control de calidad internacional, las normas de procesos ambientales y otros voluntarios o regulaciones (Indicador Estándar)	3	3.1	20	12	8	4	4	8	12	40%

**\*Nota:** El indicador 1 se impacta al final del Programa, dado que es un proceso evolutivo en el cual se están realizando evaluaciones periódicas tanto a los clústeres como al CDCT.

## 2. Relación de los Objetivos del programa con los indicadores

*Cuadro de Resultados del Programa USAID-Empoderamiento en Turismo Sostenible*



### 3. Desglose de los indicadores

#### El CDCT y los clúster obtienen autonomía financiera con los fondos de la USAID

**Indicador 1:** Número de instituciones, organizaciones maduras y viables en las áreas de competencia fortalecidas como resultado de la asistencia de la USAID (Indicador Estándar).

**Definición:** Este indicador mide el número de clústeres que, con el apoyo del pueblo de los Estados Unidos, han alcanzado la autonomía económica de los fondos de USAID para cubrir sus gastos operativos y, además, la madurez en las áreas institucionales.

**Colección de data:** Estados financieros y reportes mensuales de los clústeres.

Número de clústeres sostenibles					
Ingresos obtenidos por los clústeres período octubre 2012 - mayo 2013					
Clúster	Monto		abril-mayo 2013	Total	Concepto
	oct - dic 2012	ene-mar 2013			
<b>Barahona</b>	\$294,557.00	\$1,001,979.00	\$380,139.25	\$1,676,675.25	Venta de artículos, info Barahona, membresía, 5% comisión Air Century, CIT, donación, venta de artículos, donación para concurso Fedosurf, donación MITUR
<b>Constanza</b>	\$91,365.60	\$23,945.00	\$1,427,760.40	\$1,543,071.00	Cena conferencia, Fresh Market y venta de artículos, membresía, Festival de primavera
<b>Jarabacoa</b>	\$34,205.00	\$94,100.00	<i>Fuera del programa</i>	\$128,305.00	Venta de mapa, membresía, renta de carpas, concierto
<b>La Altagracia</b>	\$81,622.00	\$130,650.00	\$119,245.52	\$331,517.52	Laguna Bávaro, alquiler de espacio,
<b>Montecristi</b>	0	\$2,800.00	\$7,900.00	\$2,800.00	Membresía
<b>Pedernales</b>	\$3,000.00	<i>Fuera del programa</i>	<i>Fuera del programa</i>	\$3,000.00	Kits de playa y membresía
<b>Puerto Plata</b>	\$2,017,000.00	\$190,000.00	\$122,840.00	\$2,329,840.00	Feria POP, membresía, paneles promocionales, patrocinios, cenas conferencias
<b>Romana Bayahibe</b>	\$1,147,365.28	\$247,033.02	\$142,170.00	\$1,536,568.50	membresía, diplomado, capacitaciones, torneo de golf, guía del destino, sello de calidad



<b>Samaná</b>	\$480,354.54	\$106,775.00	\$128,373.43	<i>\$715,502.97</i>	membresía, Lente Vivo, camisetas promocionales
<b>Santo Domingo</b>	\$507,750.50	\$1,431,448.83	\$1,202,906.12	<i>\$3,142,105.45</i>	membresía, alquiler de gazebo, cena de las flores, alquiler de salón, donaciones Coca Cola y otros (venta de guía artesanal y cuentos y anécdotas de la ciudad colonial)

**El Turismo Cultural y el Turismo Basado en la Naturaleza Realizados en los Destinos de los Clústeres.**

**Indicador 2:** *Número de actividades implementadas favorables al medioambiente y sobre adaptación al cambio climático*

**Definición:** Este indicador mide las buenas prácticas y las acciones/actividades implementadas por los clústeres, sus miembros, el sector público involucrado y el CDCT a favor del medioambiente y a la adaptación al cambio climático por el apoyo directo de la USAID.

**Colección de data:** Informes mensuales de los clústeres y Unidad Ambiental con sus debidos soportes.

<b>Número de actividades implementadas favorables al medioambiente y sobre adaptación al cambio climático</b>		
<b>Clústeres</b>	<b>Actividad</b>	<b>Cantidad</b>
<b>BARAHONA</b>	Pegado de stikers sobre ahorro de agua y energía en 6 hoteles de Barahona (Maria Montez, Ana Isabel, Las Magnolias, Loro Tuerto, El Quemaito, Pontevedra, Playa azul)	6
	Torneo de pesca y degustación de pez león	1
<b>CONSTANZA</b>	Muestra de cine ambiental	1
<b>JARABACOA</b>	Jornada de reforestación en la Comunidad Los Capacitos, Buna Vista, conmemorando el mes de la reforestación	1
<b>LA ALTAGRACIA</b>	Colocación de stikers sobre ahorro de agua y energía en: Hotel MT, Hotel Yonu, Hotel Cortesito, Hotel Naragua)	5
	Preparación de viveros y entrenamiento en Kayaking a 20 estudiantes	1
<b>ROMANA - BAYAHIBE</b>	Torneo de pesca del pez león	1
	Conformación del Comité Ambiental	1
	Jornada de limpieza de la Isla Catalina	1
	Jornada de reforestación en Padre Nuestro	1
	Pintura de zafacones donados a Playa Caleta	1
	Mural con promesas de protección al medio ambiente elaborados por estudiantes de las escuelas de Bayahibe y Caleta	1
	Caminata de observación de aves	1
<b>MONTECRISTI</b>	Colocación de botellitas de arena en tanques de agua y de adhesivos sobre ahorro de agua y energía en 2 lugares en Montecristi (Hotel el Morro, Liceo José Martí)	3
	Pegado de Calcomanias de ahorro de agua y energía, Hotel Marina del Mar, Montecristi	1

<b>PUERTO PLATA</b>	Pegado de Calcomanias de ahorro de agua y energía, Heladería Mariposa, Puerto Plata	1
<b>SANTO DOMINGO</b>	Caminata de observación de Aves en la Ciudad Colonial	1
	Celebración del día ecológico en la Plaza España	1
<b>UNIDAD AMBIENTAL</b>	Lanzamiento de la “Guía en educación ambiental y cambio climático”	1
	Pegado de stickers de ahorro de agua y energía en el Club Japones, Constanza	1
<b>UNIDAD DE NEGOCIOS</b>	Caminata de avistamiento de aves (Feria Aventúrate)	1
<b>TOTAL</b>		<b>32</b>

**Indicador 3:** Capacitaciones realizadas en el cambio climático y sensibilización medioambiental con el apoyo de la USAID (Indicador Estándar).

**Definición:** Este indicador mide la cantidad de personas entrenadas por el apoyo de la USAID, a través de los clústeres y del CDCT, en los diferentes temas correspondientes a medio ambiente y cambio climático del CDCT, que responden a la concienciación ambiental.

**Colección de data:** Informes mensuales de los clústeres y unidades del CDCT, así como listados de participantes en las actividades de formación.

<b>Número de personas entrenadas</b>					
<b>por los clústeres y el CDCT</b>					
<b>Clúster o unidad</b>	<b>Temas de los entrenamientos</b>	<b>Público</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
<b>BARAHONA</b>	Charla sobre buenas prácticas ambientales y repoblación de manglares	Miembros del Consorcio azucarero central de Barahona y Guarda parques de la Laguna Cabral	9	5	14
<b>CONSTANZA</b>	Origen y Evaluación del Valle de Constanza	Asistentes al Festival de Primavera	26	17	43
	Biodiversidad, Paisajes y Comunidades	Asistentes al Festival de Primavera	9	9	18
<b>LA ALTAGRACIA</b>	Buenas practicas ambientales	Público en general y personas relacionadas con el sistema turístico de LA	49	65	114
<b>ROMANA - BAYAHIBE</b>	Charla sobre Ley/Regulaciones de Energías Renovables	Miembros del clúster turístico de RB	18	10	28
	Charla el mundo de Atabey, manantiales y Jagüeyes del PNE	Entidades y aliados locales del clúster RB	18	20	38
	Biodiversidad y reciclaje en escuelas	Estudiantes escuelas de Bayahibe (niños)	65	55	120

<b>MONTECRISTI</b>	Conservación y uso adecuado de los recursos, preservación y sostenibilidad de los manglares	Estudiantes del liceo José Martí en San Comunidad en general en el Centro Parroquial en San Fernando, Miembros de la Asoc. De Cangrejeros Los conservadores en Buenos Aires, Miembros de la Asoc. De pescadores de Manzanillo, Miembros de la Coop. De Almejeros y de pescadores de Buen Hombre	55	55	110
<b>SANTO DOMINGO</b>	charla sobre "Biodiversidad de la Zona Colonial y avistamiento de aves y cultura"	Junta de vecinos Zona Colonial	9	6	15
<b>UNIDAD AMBIENTAL</b>	Taller práctico, con charlas y documental sobre cambio climático en Jarabacoa	Estudiantes y profesionales de SJO	26	28	54
	Buenas prácticas en turismo sostenible	Asistentes a la Feria Aventúrate 2013	17	41	58
	Biodiversidad y reciclaje en escuelas	Estudiantes escuelas de Bayahibe (niños)	65	55	120
	Buenas prácticas en Turismo Sostenible y Uso de la Guía Ambiental y de CC	Estudiantes de Hotelería PUCMM SD	8	36	44
	Uso de la guía ambiental y cambio climático	Asistentes a la Feria de la Geografía, Plan LEA	45	126	171
<b>UNIDAD DE NEGOCIOS</b>	Cuidemos el planeta	Asistentes a la Feria Aventúrate 2013	6	8	14
<b>TOTALES</b>			<b>425</b>	<b>536</b>	<b>961</b>

**Indicador 4:** Número de productos culturales incorporados a la oferta turística local.

**Definición:** Este indicador mide la cantidad de actividades realizadas o apoyadas por los clústeres que sean de índole cultural o que involucren a la cultura como uno de sus aspectos y que se suman a la oferta turística de cada destino gracias al aporte de la USAID

**Colección de data:** Informes mensuales de los clústeres y Unidades con sus debidos soportes.

<b>Número de productos culturales incorporados a la oferta turística local</b>		
<b>Clúster o Unidad</b>	<b>Producto</b>	<b>Cantidad</b>
<b>BARAHONA</b>	Larimar Surfing Championship	<b>1</b>
<b>CONSTANZA</b>	Fresh market	2
	Festival de Primavera Constanza 2013	1
<b>PUERTO PLATA</b>	Feria Turística Discover POP	1
	Ruta Cultural POP, Centro Histórico	1
	Exposición de trajes y caretas de carnaval de POP	1
	Carnaval de Puerto Plata	1
<b>SAMANÁ</b>	Concurso de Fotografía Lente Vivo	1
<b>SANTO DOMINGO</b>	Dominicana Moda con el Fashion Nignt SDQ	1
	Colonial Fest	1
	Festival aniversario motociclistas nativos MC	1
	Agenda cultural de actividades navideñas 2012 (Coros, conciertos, parranda navideña, Aguinaldo callejón de Regina, Santo Domingo de fiesta)	1
	Carnaval de la Ciudad Colonial	1
	Carnaval Infantil	1
	Tour de bicicleta Zona Colonial	1
	Cena de las flores	1
<b>UNIDAD DE FORMACIÓN Y CULTURA</b>	Barro Torno Show	1
	Mercadito de Ágora	1
	“Ruta Gourmet IGRD”	1
<b>TOTAL</b>		<b>19</b>

## El Turismo Sostenible Posicionado como Oferta Competitiva y Diversificada.

**Indicador 5:** Número de personas que consumen productos de Turismo Sostenible a nivel nacional en las zonas de los clústeres.

**Definición:** Este indicador mide la cantidad de personas que utilizarán/comprarán/visitarán los productos *Dominican Treasures* y aquellos proyectos en las zonas de los clústeres que ofrecen experiencias de turismo sostenible, los cuales están listos para la venta por la intervención de la USAID.

**Colección de data:** Informes de los Clústeres, de los Centros de información Turística e Informes de Dominican Treasures.

<b>Personas que consumen productos de Turismo Sostenible a nivel nacional en las zonas de los clusters.</b>		
	<i>Visita</i>	<i>Cantidad</i>
<b>BARAHONA</b>	Centro de Información Turística	61
<b>CONSTANZA</b>	Visita de empleados y profesionales de sistemas de riesgo de salud a Jarabacoa y Constanza	33
	Personas de la embajada de Corea visitaron y degustaron productos de Constanza	3
	Visita de estudiantes UAPA a Constanza	12
	Press trip Constanza	34
	Asistentes al Festival de Primavera Constanza 2013	6841
<b>JARABACOA</b>	Visita de estudiantes y profesores de San José de Ocoa a Jarabacoa (consumo de café orgánico, artesanía, almuerzo, pernoctación)	54
	Visita de catedráticos de Paul Smith University a Jarabacoa	2
	Sonido del Yaque, visita de estudiantes de PUMM Santiago	25
<b>LA ALTAGRACIA</b>	Laguna Bávaro	442
<b>ROMANA - BAYAHIBE</b>	Centro de Información turística	412
<b>PUERTO PLATA</b>	Fam Trip Centro Histórico Puerto Plata	34
<b>SAMANÁ</b>	Asistentes al safari concurso de fotografía Lente Vivo	34
<b>SANTO DOMINGO</b>	Press trip ruta de las iglesias Zona Colonial	20

	Caminata observación de Aves con especialistas ornitólogos Dr. Wayne en la Zona Colonial	10
	Tour la Ciudad Secreta a la Fundación Damas Amigas de la PUCMM	130
	Tour de Alfabetización por la Zona Colonial	11
	Tour de bicicleta	17
	Tour Histórico de la Ciudad Colonial (Liceo Movearte)	50
	Tour Histórico y turístico por la Ciudad Colonial (PUCMM)	51
<b>UNIDAD DE NEGOCIOS</b>	Feria Aventúrate	3008
	<b>TOTAL</b>	<b>11284</b>



**Indicador 6:** capacitaciones realizadas para mejorar el desempeño profesional y elevar la calidad de las MiPYMES turísticas dominicanas con asistencia de la USAID (Indicador Estándar)

**Definición:** Este indicador mide la cantidad de personas entrenadas por el apoyo de la USAID, a través de los clústeres y del CDCT, en los diferentes temas correspondientes a las 4 Unidades Temáticas del CDCT, que responden al desarrollo de capacidades, competitividad y turismo sostenible.

**Colección de data:** Informes mensuales de los clústeres y unidades del CDCT, así como listados de participantes en las actividades de formación.

<b>Número de personas entrenadas</b>					
<b>por los clústeres y el CDCT</b>					
<b>Clúster o unidad</b>	<b>Temas de los entrenamientos</b>	<b>Público</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
<b>BARAHONA</b>	Curso taller Artesanía en papel mache	Mujeres de comunidades de Barahona	0	16	16
<b>CONSTANZA</b>	Taller de ama de llaves	Empleados de los miembros del clúster de Constanza	1	17	18
	Marca Provincia Constanza	Asistentes al Festival de Primavera	13	6	19
<b>LA ALTAGRACIA</b>	Curso Kayacking	Entrenamiento para guías Laguna Bávaro	10	2	12
	Diplomado de Seguridad Social	Empleados de los Hoteles de Bávaro	0	30	30
	Servicio al cliente	Miembros del Sistema Turístico de LA	7	10	17
	Manejo de formularios de RRHH	Miembros del Sistema Turístico de LA	2	5	7
<b>ROMANA - BAYAHIBE</b>	Empowerment y liderazgo estrategico para supervisores y gerentes	Participantes del Diplomado en Alta Gerencia	9	19	28

	Taller realización del servicio de alimentos y bebidas	Miembros de la Fundación Dominicana de Corazón a Corazón de la comunidad de Benerito	4	10	14
	Taller técnicas de servicios de alimentos y bebidas	Miembros de la Fundación Dominicana de Corazón a Corazón de la comunidad de Benerito	5	11	16
	Trabajo en Equipo, Diplomado Alta gerencia	Participantes del Diplomado en Alta Gerencia	3	9	12
	Coaching aplicado	Participantes del Diplomado en Alta Gerencia de RB	4	6	10
	Liderazgo estratégico	Participantes del Diplomado en Alta Gerencia de RB	3	6	9
	Diplomado en E-marketing	Personas del sistema turístico de RB	7	6	13
<b>PUERTO PLATA</b>	“Competitividad y aspectos económicos en el desarrollo del turismo en la Costa Norte”	Asistentes a la cena conferencia POP	29	14	43
	Cultura Turística	Actores del sector turístico de POP	26	9	35
	Servicio al cliente	Actores del sector turístico de POP	27	7	34
	Gastronomía - Gift Shop	Actores del sector	14	4	18

		turístico de POP			
	Manipulación Higiénica de Alimentos	Actores del sector turístico de POP	5	15	20
	Coloquio	Actores del sector turístico de POP	27	29	56
	Charla “Importancia de la elaboración y desarrollo de la marca destino”	Miembros del clúster POP	36	30	66
<b>SAMANÁ</b>	Aprovechamiento del pez león	Habitantes de Santa Bárbara, Samaná	18	18	36
	Aprovechamiento del pez león	Habitantes de Sánchez	18	4	22
<b>SANTO DOMINGO</b>	Charla sobre importancia de ahorro de agua y energía en hogares, oficinas y establecimientos turísticos y las buenas prácticas ambientales	Junta de vecinos Zona Colonial	10	6	16
	Operativización de la Capacidad de Respuesta	Colaboradores del clúster	5	4	9
	Taller de emprendimiento	Miembros y aliados del clúster de SD	13	16	29
<b>UNIDAD SOCIOCULTURAL</b>	“Nuevas tendencias de la oferta y de la demanda en nuevos mercados internacionales. Proceso de creación y diseño de productos”	Asistentes al diplomado en gestión de destinos turísticos	4	13	17
	Marca Destino y posicionamiento, gestión cultural y ambiental, Diplomado en gestión de destinos turísticos	participantes del Diplomado en Gestión de destinos turísticos	4	13	17

Seminario Taller Turismo gastronómico creación de rutas Santo Domingo	Actores del sector turístico de Santo Domingo	5	7	12
Seminario Taller Turismo gastronómico creación de rutas Santiago	Actores del sector turístico de la región norte	2	17	19
Charla sobre el Rol de los clústeres turísticos en el desarrollo del turismo dominicano	Estudiantes de técnico en turismo de politécnicos que asistieron a jornada en PUCMM	15	39	54
“Casos de Módulos de Gestión Integradas y Mancomunidades”	participantes del Diplomado en Gestión de destinos turísticos	1	13	14
Capital relacional en la gestión, políticas y estrategias vanguardistas	Participantes del Diplomado en Gestión de Destinos	2	12	14
Curso de primeros auxilios y prevención de riesgos	Proyectos DT aprobados para apoyo	8	5	13
Ordenamiento territorial y planificación turística. El turismo en RD, situación actual y proyección	Asistentes al 1er módulo del Diplomado en Gestión de Destinos	5	4	9

<b>UNIDAD DE NEGOCIOS</b>	Temas que involucra la gestión de destinos turísticos (Conceptualización de gestión de destinos, infraestructura y servicios públicos adecuados para el desarrollo de un destino (Caso: Cartagena de Indias), Turismo, Calidad y la gestión de recursos humanos (Claves practicas), Diversificación de la oferta (avistamiento de aves y conservación), Investigación de historias de casas coloniales para el turismo, Reestructurando la imagen del destino (Caso Colombia: ´El riesgo es que te quieras quedar´´, Campaña de promociones turísticas: Mejores prácticas, Importancia de la estrategia de desarrollo turístico en un destino y los roles que asumen las instituciones en su gestión (Caso Calviá)	Estudiantes, académicos y directores de escuelas de Hotelería y Turismo del país que participaron en Universidad FODATUR	42	109	151
<b>UNIDAD DE NEGOCIOS</b>	Turismo sostenible, aspecto socio cultural	Asistentes a la Feria Aventúrate	5	14	19
	Oportunidades de apoyo técnico y financiero para PYMES	Asistentes a la Feria Aventúrate	29	14	43
	Proyecto Más Pymes	Asistentes a la Feria Aventúrate	7	12	19
	Panel de expertos turismo alternativo (Bolívar Troncoso,	Asistentes a la Feria Aventúrate	13	14	27

Isabel Bonelly, Lissette Gil)				
Conociendo nuestro producto: Cafés Dominicanos	Asistentes a la Feria Aventúrate	11	12	23
Oportunidades para realizar mountain bike en RD	Asistentes a la Feria Aventúrate	4	4	8
Gestión financiera: Manejo de ahorros para Pymes turísticas	Asistentes a la Feria Aventúrate	9	13	22
Espíritu emprendedor en un mercado global	Asistentes a la Feria Aventúrate	12	30	42
Que es el turismo sostenible alternativo	Asistentes a la Feria Aventúrate	62	18	80
Aventúrate a conocer tu país	Asistentes a la Feria Aventúrate	27	16	43
Tomando fotos en sus vacaciones_ Claves simples para mejorar su fotografía	Asistentes a la Feria Aventúrate	18	45	63
Manejo de redes sociales para empresas turísticas	Asistentes a la Feria Aventúrate	15	26	41
	<b>TOTALES</b>	<b>596</b>	<b>759</b>	<b>1355</b>

**Indicador 7:** *Número de empresas que reciben asistencia de la USAID para obtener la certificación de control de calidad internacional, las normas de procesos ambientales y otros voluntarios o regulaciones (Indicador Estándar)*

**Definición:** Este indicador mide la cantidad de proyectos comunitarios y de empresas comercializadoras en los destinos de los clústeres que han sido certificados por *Dominican Treasures* u otras empresas certificadoras de prestigio en productos de Turismo Sostenible que les permitirá estar listos para formar parte de la oferta turística nacional con estándares internacionales, por el apoyo directo de la USAID.

**Colección de data:** Se obtiene este número en base a la cantidad de Certificados en Turismo Sostenible expedidos a los distintos proyectos comunitarios y tour operadores, así como de los reportes de *Dominican Treasures*. *Ver dos puntos: Nivel de cumplimiento de estándares de DT, Validación sin pago, firma de los acuerdos*).

<b>Número de empresas que están recibiendo apoyo de la USAID para obtener la certificación DT octubre 2012 - marzo 2013</b>		
	<b>2012</b>	<b>2013</b>
1	Rancho Olivier	Continua apoyo
2	Clave verde	Continua apoyo
3	Ecocampo La Sangría	Continua apoyo
4	Estancia Natura	Continua apoyo
5		Rancho Don Cesar
6		Parada La Manzana
7		King Crab
8		D' La Vieja Pan

#### **4. Conclusión**

El programa USAID-Empoderamiento en Turismo Sostenible ha empezado a implementarse en enero de este año 2012 y tendrá una duración de 2 años. Cuenta con de USD\$2.4 millones de dólares y una agenda local a ser implementada por los 10 clústeres turísticos del país, así como con una agenda nacional a ser ejecutada por el Consorcio Dominicano de Competitividad Turística (CDCT).

Este informe ha presentado los avances de 17 meses del programa, en base al trabajo realizado por los Clústeres y el CDCT, demostrándose en el mismo que las ejecutorias han ido encaminadas al cumplimiento a tiempo de las metas cuantitativas trazadas (logro de los indicadores), así como de las cualitativas (aumento en los ingresos de los clústeres, fortalecimiento institucional y actividades de conservación del medioambiente, de difusión de la cultura, de creación de capacidades, de alianzas estratégicas... ).

Todo Plan de Monitoreo de Ejecución (PMP) se realiza antes de empezar el programa y sólo cuando se empieza la ejecución se puede comprobar qué tan reales han sido los supuestos planteados en las metas de cada indicador.

En el caso del programa USAID-Empoderamiento en Turismo Sostenible, se ha trabajado con ahínco para cumplir cada uno de los objetivos y, en la mayoría de los casos, se han sobrepasado las expectativas de manera categórica.

En el caso de las empresas certificadas hay unas 17 empresas en recibiendo apoyo de la USAID bajo el programa y se tienen una gran cantidad pautadas para evaluación, pretendiéndose alcanzar unas 30 empresas al 30 de mayo 2013.



**Anexo I – Fichas de referencia de rendimiento de los indicadores**  
**Performance Indicator Reference Sheets**

<b>Performance Indicator Reference Sheet</b>
<p><b>Program Objective:</b> Reducción de la Pobreza y Conservación Medioambiental</p> <p><b>Program Element:</b> Los Clusters y el CDCT Obtienen Autonomía Financiera de los Fondos de USAID.</p> <p><b>Indicator:</b> Número de instituciones, organizaciones maduras y viables en las áreas de competencia fortalecidas como resultado de la asistencia de la USAID (Indicador Estándar)</p>
<b>DESCRIPTION</b>
<p><b>Precise Definition(s):</b> Este indicador mide el número de clústeres que, con el apoyo del pueblo de los Estados Unidos, han alcanzado la autonomía económica de los fondos de USAID para cubrir sus gastos operativos y, además, la madurez en las áreas institucionales.</p> <p><b>Unit of Measure:</b> Monto en pesos</p> <p><b>Disaggregated by:</b> Areas de intervención, Clúster</p> <p><b>Justification/Management Utility:</b> El ingreso comparado con el gasto es la vía más factible de verificar la sostenibilidad económica de los clústeres y el CDCT. Estudio técnico realizado con una plantilla y puntuación para determinar el nivel de madurez es conveniente porque ha sido realizado con un equipo técnico en base a parámetros mundialmente aceptados.</p>
<b>PLAN FOR DATA ACQUISITION BY USAID</b>
<p><b>Data Collection Method:</b> El proyecto, en coordinación con los beneficiarios, seguirá de cerca el resultado de cada actividad apoyada, midiendo de forma periódica los ingresos obtenidos con el apoyo de la USAID.</p> <p><b>Method of Acquisition by USAID:</b> Informes semestrales. Evaluación técnica y llenado de plantilla de madurez.</p> <p><b>Data Source(s):</b> Cluster</p> <p><b>Frequency/Timing of Data Acquisition:</b> Semestral</p> <p><b>Estimated Cost of Data Acquisition:</b> bajo</p> <p><b>Responsible Individual(s) at USAID:</b> CTO – Odalis Perez</p>
<b>DATA QUALITY ISSUES</b>
<p><b>Date of Initial Data Quality Assessment:</b> 01 de enero 2012</p> <p><b>Known Data Limitations and Significance (if any):</b> No existe base de estudio</p> <p><b>Actions Taken or Planned to Address Data Limitations:</b> Entrevistas directas y seguimiento a estados financieros</p> <p><b>Date of Future Data Quality Assessments:</b> enero 2013</p> <p><b>Procedures for Future Data Quality Assessments:</b> No aplica</p>
<b>PLAN FOR DATA ANALYSIS, REVIEW, &amp; REPORTING</b>
<p><b>Data Analysis:</b> El resumen de los datos es pasado a través del CDCT a la USAID</p> <p><b>Presentation of Data:</b> Tablas</p> <p><b>Review of Data:</b> Reportes semestrales a la USAID</p> <p><b>Reporting of Data:</b> Reportes semestrales a la USAID</p>
<b>OTHER NOTES</b>
<p><b>Notes on Baselines/Targets:</b> La base es al momento 0, pues es el primer reporte generado.</p> <p><b>Location of Data Storage:</b> Archivos físicos del CDCT, archivos de la computadora</p>
<p>THIS SHEET LAST UPDATED ON: 30/03/2013</p>

## Performance Indicator Reference Sheet

**Program Objective:** Reducción de la Pobreza y Conservación Medioambiental  
**Program Element:** El Turismo Cultural y el Turismo Basado en la Naturaleza Realizados en los Destinos de los Clusters.

**Indicator:** Número de actividades implementadas favorables al medioambiente y sobre adaptación al cambio climático

### DESCRIPTION

**Precise Definition(s):** Este indicador mide las buenas prácticas y las acciones/actividades implementadas por los clústeres, sus miembros, el sector público involucrado y el CDCT a favor del medioambiente y a la adaptación al cambio climático por el apoyo directo de la USAID.

**Unit of Measure:** Números

**Disaggregated by:** No aplica

**Justification/Management Utility:** La manera más adecuada de medir las buenas practicas ambientales, es contabilizando las acciones que impactan positivamente en el medio ambiente.

### PLAN FOR DATA ACQUISITION BY USAID

**Data Collection Method:** Informes mensuales de los clústeres y Unidad Ambiental con sus debidos soportes.

**Method of Acquisition by USAID:** Informes semestrales

**Data Source(s):** Informes mensuales de los clústeres y de la Unidad medio ambiental

**Frequency/Timing of Data Acquisition:** Semestral

**Estimated Cost of Data Acquisition:** bajo

**Responsible Individual(s) at USAID:** CTO – Odalis Perez

### DATA QUALITY ISSUES

**Date of Initial Data Quality Assessment:** 01 enero 2012

**Known Data Limitations and Significance (if any):** no aplica

**Actions Taken or Planned to Address Data Limitations:** No aplica

**Date of Future Data Quality Assessments:** no aplica

**Procedures for Future Data Quality Assessments:** None

### PLAN FOR DATA ANALYSIS, REVIEW, & REPORTING

**Data Analysis:** El resumen de los datos es pasado a través del CDCT a la USAID

**Presentation of Data:** Tablas

**Review of Data:** Reportes semestrales a la USAID

**Reporting of Data:** Reportes semestrales a la USAID

### OTHER NOTES

**Notes on Baselines/Targets:** La base es al momento 0, pues es el primer reporte generado.

**Location of Data Storage:** Archivos físicos del CDCT, archivos de la computadora.

THIS SHEET LAST UPDATED ON: 30/03/2013

## Performance Indicator Reference Sheet

**Program Objective:** Reducción de la Pobreza y Conservación Medioambiental

**Program Element:** El Turismo Cultural y el Turismo Basado en la Naturaleza Realzados en los Destinos de los Clusters.

**Indicator:** Capacitaciones realizadas en el cambio climático con el apoyo de la USAID (Indicador Estándar)

### DESCRIPTION

**Precise Definition(s):** Este indicador mide la cantidad de personas entrenadas por el apoyo de la USAID, a través de los clústeres y del CDCT, en los diferentes temas correspondientes a medio ambiente y cambio climático del CDCT, que responden a la concienciación ambiental.

**Unit of Measure:** Número de personas

**Disaggregated by:** Hombres y mujeres

**Justification/Management Utility:** El número de personas que toman las capacitaciones es la forma más efectiva de medir la cantidad de personas entrenadas en cambio climático y temas medio ambientales.

### PLAN FOR DATA ACQUISITION BY USAID

**Data Collection Method:** El proyecto, en coordinación con los beneficiarios, seguirá de cerca el resultado de cada actividad apoyada, midiendo de forma periódica los ingresos obtenidos con el apoyo de la USAID.

**Method of Acquisition by USAID:** Reportes semestrales

**Data Source(s):** Clúster, Unidad medio ambiental

**Frequency/Timing of Data Acquisition:** Semestral

**Estimated Cost of Data Acquisition:** bajo

**Responsible Individual(s) at USAID:** CTO – Odalis Perez

### DATA QUALITY ISSUES

**Date of Initial Data Quality Assessment:** 01 de enero 2012

**Known Data Limitations and Significance (if any):** Los reportes en ocasiones mezclan las hembras con los varones o se quedan personas sin contabilizar.

**Actions Taken or Planned to Address Data Limitations:** Revisión de los listados a fin de evitar el error de hombre o mujer, solo aceptar las personas que se hayan registrado en el referido listado.

**Date of Future Data Quality Assessments:** Enero 2013

**Procedures for Future Data Quality Assessments:** No aplica

### PLAN FOR DATA ANALYSIS, REVIEW, & REPORTING

**Data Analysis:** El resumen de los datos es pasado a través del CDCT a la USAID

**Presentation of Data:** Tablas

**Review of Data:** Reportes semestrales a la USAID

**Reporting of Data:** Reportes semestrales a la USAID

### OTHER NOTES

**Notes on Baselines/Targets:** La base es al momento 0, pues es el primer reporte generado.

**Location of Data Storage:** Archivos físicos del CDCT, archivos de la computadora

THIS SHEET LAST UPDATED ON: 30/03/2013

## Performance Indicator Reference Sheet

**Program Objective:** Reducción de la Pobreza y Conservación Medioambiental  
**Program Element:** El Turismo Cultural y el Turismo Basado en la Naturaleza Realizados en los Destinos de los Clusters.  
**Indicator:** Número de productos culturales incorporados a la oferta turística local.

### DESCRIPTION

**Precise Definition(s):** Este indicador mide la cantidad de actividades realizadas o apoyadas por los clústeres que sean de índole cultural o que involucren a la cultura como uno de sus aspectos y que se suman a la oferta turística de cada destino gracias al aporte de la USAID

**Unit of Measure:** Número

**Disaggregated by:** Areas de intervención, cluster

**Justification/Management Utility:** Se hace vital la incorporación de elementos culturales para la diversificación de la oferta respondiendo a los parámetros del turismo sostenible.

### PLAN FOR DATA ACQUISITION BY USAID

**Data Collection Method:** El proyecto, en coordinación con los beneficiarios, seguirá de cerca el resultado de cada actividad apoyada, midiendo de forma periódica los ingresos obtenidos con el apoyo de la USAID.

**Method of Acquisition by USAID:** Reportes semestrales

**Data Source(s):** Informes mensuales del los clústeres y Unidades con sus debidos soportes.

**Frequency/Timing of Data Acquisition:** semestral

**Estimated Cost of Data Acquisition:** bajo

**Responsible Individual(s) at USAID:** CTO – Odalis Perez

### DATA QUALITY ISSUES

**Date of Initial Data Quality Assessment:** 2<sup>st</sup>. Qtr of FY 2009

**Known Data Limitations and Significance (if any):** None

**Actions Taken or Planned to Address Data Limitations:** None

**Date of Future Data Quality Assessments:** FY 09, Q3

**Procedures for Future Data Quality Assessments:** TDB

### PLAN FOR DATA ANALYSIS, REVIEW, & REPORTING

**Date of Initial Data Quality Assessment:** 01 de enero 2012

**Known Data Limitations and Significance (if any):** No existe base de estudio

**Actions Taken or Planned to Address Data Limitations:** Entrevistas directas y seguimiento a estados financieros

**Date of Future Data Quality Assessments:** enero 2013

### OTHER NOTES

**Notes on Baselines/Targets:** La base es al momento 0, pues es el primer reporte generado.

**Location of Data Storage:** Archivos físicos del CDCT, archivos de la computadora.

THIS SHEET LAST UPDATED ON: 30/03/2013

## Performance Indicator Reference Sheet

**Program Objective:** Reducción de la Pobreza y Conservación Medioambiental  
**Program Element:** El Turismo Sostenible Posicionado como Oferta Competitiva y Diversificada.  
**Indicator:** Número de personas que consumen productos de Turismo Sostenible a nivel de las Zonas Clústeres y Dominican Treasures.

### DESCRIPTION

**Precise Definition(s):** Este indicador mide la cantidad de personas que utilizarán/comprarán/visitarán los productos *Dominican Treasures* y aquellos proyectos en las zonas de los clústeres que ofrecen experiencias de turismo sostenible, los cuales están listos para la venta por la intervención de la USAID.

**Unit of Measure:** Number

**Disaggregated by:** No aplica

**Justification/Management Utility:** La visita a áreas que promueven el ecoturismo es un indicador claro de el posicionamiento del mismo como oferta competitiva.

### PLAN FOR DATA ACQUISITION BY USAID

**Data Collection Method:** Informes de los Clústeres, de los Centros de información Turística e Informes de Dominican Treasures.

**Method of Acquisition by USAID:** Reporte semestral

**Data Source(s):** Clústeres y Centros de Información Turística

**Frequency/Timing of Data Acquisition:** semestral

**Estimated Cost of Data Acquisition:** bajo

**Responsible Individual(s) at USAID:** CTO – Odalis Perez

### DATA QUALITY ISSUES

**Date of Initial Data Quality Assessment:** 01 enero 2012

**Known Data Limitations and Significance (if any):** No se registran algunas personas que van a los Centros de Información Turística. Los proyectos rurales y MIPYMES regularmente no poseen un registro de las visitas.

**Actions Taken or Planned to Address Data Limitations:** Solo se registran las cantidades que tienen soporte. Se está trabajando en inducción a las MIPYMES y empresas rurales a fin de que entiendan la importancia del registro de los visitantes y lo implementen.

**Date of Future Data Quality Assessments:** enero 2013

**Procedures for Future Data Quality Assessments:** No aplica

### PLAN FOR DATA ANALYSIS, REVIEW, & REPORTING

**Data Analysis:** El resumen de los datos es pasado a través del CDCT a la USAID

**Presentation of Data:** Tablas

**Review of Data:** Reportes semestrales a la USAID

**Reporting of Data:** Reportes semestrales a la USAID

### OTHER NOTES

**Notes on Baselines/Targets:** La base es al momento 0, pues es el primer reporte generado.

**Location of Data Storage:** Archivos físicos del CDCT, archivos de la computadora

THIS SHEET LAST UPDATED ON: 30/03/2013

## Performance Indicator Reference Sheet

**Program Objective:** Reducción de la Pobreza y Conservación Medioambiental  
**Program Element:** El Turismo Sostenible Posicionado como Oferta Competitiva y Diversificada.  
**Indicator:** *capacitaciones realizadas para mejorar el desempeño profesional y elevar la calidad de las MiPYMES turísticas dominicanas con asistencia de la USAID (Indicador Estándar).*

### DESCRIPTION

**Precise Definition(s):** Este indicador mide la cantidad de personas entrenadas por el apoyo de la USAID, a través de los clústeres y del CDCT, en los diferentes temas correspondientes a las 4 Unidades Temáticas del CDCT, que responden al desarrollo de capacidades, competitividad y turismo sostenible.

**Unit of Measure:** Number

**Disaggregated by:** Hembras y varones

**Justification/Management Utility:** La capacitación aporta a la sostenibilidad en integración de la comunidad como recurso humano de calidad, mejoramiento del servicio en los establecimientos y apoyo a las MiPYMES.

### PLAN FOR DATA ACQUISITION BY USAID

**Data Collection Method:** Informes mensuales de los clústeres y unidades del CDCT, así como listados de participantes en las actividades de formación.

**Method of Acquisition by USAID:** Reporte semestral

**Data Source(s):** Clusters y Unidades Tecnicas

**Frequency/Timing of Data Acquisition:** semestral

**Estimated Cost of Data Acquisition:** baja

**Responsible Individual(s) at USAID:** CTO – Odalis Perez

### DATA QUALITY ISSUES

**Data Analysis:** El resumen de los datos es pasado a través del CDCT a la USAID

**Presentation of Data:** Tablas

**Review of Data:** Reportes semestrales a la USAID

**Reporting of Data:** Reportes semestrales a la USAID

**Data Analysis:** El resumen de los datos es pasado a través del CDCT a la USAID

### PLAN FOR DATA ANALYSIS, REVIEW, & REPORTING

**Data Analysis:** El resumen de los datos es pasado a través del CDCT a la USAID

**Presentation of Data:** Tablas

**Review of Data:** Reportes semestrales a la USAID

**Reporting of Data:** Reportes semestrales a la USAID

### OTHER NOTES

**Notes on Baselines/Target(s):** La base es al momento 0, pues es el primer reporte generado.

**Location of Data Storage:** Archivos físicos del CDCT, archivos de la computadora

THIS SHEET LAST UPDATED ON: 30/03/2013

## Performance Indicator Reference Sheet

**Program Objective:** Reducción de la Pobreza y Conservación Medioambiental  
**Program Element:** El Turismo Sostenible Posicionado como Oferta Competitiva y Diversificada.  
**Indicator:** Número de empresas que reciben asistencia de la USAID para obtener la certificación de control de calidad internacional, las normas de procesos ambientales y otros voluntarios o regulaciones (Indicador Estándar)

### DESCRIPTION

**Precise Definition(s):** Este indicador mide la cantidad de proyectos comunitarios y de empresas comercializadoras en los destinos de los clústeres que han sido certificados por *Dominican Treasures* u otras empresas certificadoras de prestigio en productos de Turismo Sostenible que les permitirá estar listos para formar parte de la oferta turística nacional con estándares internacionales, por el apoyo directo de la USAID.

**Unit of Measure:** Number

**Disaggregated by:** No aplica

**Justification/Management Utility:** Una certificación es un aval garantizado de calidad en este caso además de las certificaciones existentes el CDCT ha creado el Dominican Treasures para garantizar la calidad en todos los componentes de la sostenibilidad, basados en una serie de criterios que se evalúan y a los cuales se les da seguimiento.

### PLAN FOR DATA ACQUISITION BY USAID

**Data Collection Method:** El proyecto, en coordinación con los beneficiarios, seguirá de cerca el resultado de cada actividad apoyada, midiendo de forma periódica los ingresos obtenidos con el apoyo de la USAID.

**Method of Acquisition by USAID:** Semestral

**Data Source(s):** Informes de los clústeres, firmas de certificaciones Dominican Treasures con su respectiva evaluación de criterios.

**Frequency/Timing of Data Acquisition:** semestral

**Estimated Cost of Data Acquisition:** bajo

**Responsible Individual(s) at USAID:** CTO – Odalis Perez

### DATA QUALITY ISSUES

**Date of Initial Data Quality Assessment:** 2<sup>st</sup>. Qtr of FY 2009

**Known Data Limitations and Significance (if any):** None.

**Actions Taken or Planned to Address Data Limitations:** None

**Date of Future Data Quality Assessments:** FY 09, Q3

**Procedures for Future Data Quality Assessments:** None

### PLAN FOR DATA ANALYSIS, REVIEW, & REPORTING

**Data Analysis:** El resumen de los datos es pasado a través del CDCT a la USAID

**Presentation of Data:** Tablas

**Review of Data:** Reportes semestrales a la USAID

**Reporting of Data:** Reportes semestrales a la USAID

### OTHER NOTES

**Notes on Baselines/Targets:** La base es al momento 0, pues es el primer reporte generado.

**Location of Data Storage:** Archivos físicos del CDCT, archivos de la computadora

THIS SHEET LAST UPDATED ON: 30/03/2013