



Estado Libre Asociado de Puerto Rico

Informe de Resultados Plan Anual FY2012-2013

Misión de la Agencia:

Contribuir al desarrollo económico y social del País trabajando de la manera más efectiva y eficiente con todos los componentes de la industria turística, para lograr atraer visitantes a Puerto Rico y proveerles la mejor experiencia en nuestras Islas.

Base Legal:

La Ley Núm. 10 de 18 de junio de 1970, según enmendada, conocida como "Ley de la Compañía de Turismo de Puerto Rico", crea una corporación pública e instrumentalidad gubernamental del Estado Libre Asociado de Puerto Rico con el nombre de "Compañía de Turismo de Puerto Rico". Esta Compañía se encarga de promover, desarrollar y mejorar la industria turística en Puerto Rico. Conforme con el Plan de Reorganización Núm. 4 de 22 de junio de 1994, según enmendado, se adscribe la Compañía de Turismo al Departamento de Desarrollo Económico y Comercio.

Firma del Director(a) de Agencia y título:

Lcdo. Luis Daniel Muñoz Martínez
Director Ejecutivo Interino

Fecha: _____

10/7/15

Informe de Resultados Plan Anual FY2012-2013

Agencia: Compañía de Turismo de Puerto Rico

Meta Estratégica	Objetivo(s) Estratégico(s)	Meta de Desempeño	Resultado obtenido o Meta alcanzada	De no haber logrado la(s) meta(s) de desempeño definida o el nivel de rendimiento deseado, exponer la(s) razón(es)
<p>1. Mercadear a Puerto Rico como destino turístico, bajo la sombra de Marca de País para generar mayor impacto en la economía del país por medio de la llegada de pasajeros adicionales.</p>	<p>1.1 Lanzar la estrategia de Marca de País, "Puerto Rico La Isla Estrella" 1.2 Lanzar la Campaña de Publicidad "Five Star Reviews". 1.3 Desarrollar el plan anual de mercados y promoción de Puerto Rico como destino turístico. 1.4 Comunicar sistemáticamente los logros obtenidos en las diversas áreas a través de un Portal Corporativo. 1.5 Desarrollar un Portal Corporativo. 1.6 Apoyar eventos que generen reconocimiento y recordación en el mercado meta.</p>	<p>1.1 Utilizar la marca a través de todas las agencias del DDEC para lo relacionado a desarrollo económico. 1.2 Lanzar la campaña de publicidad en los mercados de Colombia, Alemania, Estados Unidos, Canadá, entre otros. 1.3 Presentar el documento anualmente a la Junta de Directores. 1.4 Generar comunicados de prensa constantemente. 1.5 Desarrollar portal corporativo en el 2015. 1.6 Establecer comité de evaluación de eventos y su portal correspondiente.</p>	<p>Campaña Publicitaria de Puerto Rico, promoviendo una vacación de cinco estrellas en nuestro destino se filmó en varias etapas. En el 2013 se produjo "El Yunque", "Viejo San Juan" y "Campo de Golf". Se desarrollaron ejecuciones para internet, televisión, revistas, vallas y pautas promocionales especiales. El concepto de la campaña es innovador, pues utiliza reseñas de visitantes de TripAdvisor como base para las ejecuciones. No conocemos otro destino en el mundo que haya usado hasta el momento esta estrategia. Como parte del esfuerzo, se han trabajado</p>	<p>Se trabajarán FY2014-2015 y FY 2015-2016</p>

	Meta Estratégica
	Objetivo(s) Estratégico(s)
	Meta de Desempeño
<p>también acuerdos cooperativos con los mayoristas principales (Expedia, Orbitz, etc.) En noviembre de 2013 se lanzó la campaña de publicidad para mercadeo en Colombia para apoyar los esfuerzos de Avianca. Tuvimos participación en Feria ANATO en Colombia.</p> <p>Se lanzó "Puerto Rico by Perto Ricans" iniciativa digital (fotos, vídeos, blogs) con doble propósito: aumentar el contenido positivo de Puerto Rico en el Internet, y unir a los puertorriqueños en un esfuerzo de "Turismo Somos Todos" para promover a Puerto Rico.</p> <p>"Summer is Easy" Promoción que se realizó en verano 2013 en nuestros mercados principales de Estados Unidos para fomentar el turismo durante la época tradicionalmente más lenta. Promoción que se realizó localmente en verano 2013</p> <p>"Y Nos Fumos" Campaña de Turismo Interno para verano 2013 - El esfuerzo consistió en la promoción y distribución de una guía turística de atractivos por región, acompañada de un libro de cupones que ofrecían beneficio adicional. Se</p>	<p>Resultado obtenido o Meta alcanzada</p>
	<p>De no haber logrado la(s) meta(s) de desempeño definida o el nivel de rendimiento deseado, exponer la(s) razón(es)</p>

<p>Meta Estratégica</p>	<p>2. Desarrollar el Acceso Aéreo y Martimo más allá del noreste de los EEUU para aumentar el número de pasajeros recibidos.</p>
<p>Objetivo(s) Estratégico(s)</p>	<p>2.1 Apertura de rutas aéreas nuevas desde y hacia Latinoamérica, Canadá, Reino Unido y Europa. 2.2 Solidificar relaciones con líneas aéreas existentes. 2.3 Recuperar el "Hub" del Caribe. 2.4 Desarrollar de nuevas rutas al mercado europeo no-tradicional. 2.5 Reabrir el Centro de Tránsito Internacional en el Aeropuerto. 2.6 Establecer nuevas rutas maritimas. 2.7 Negociar para que San Juan sea puerto base para los cruceros que llegan a nuestros muelles de manera que permanezcan en puerto por un periodo más largo de tiempo. 2.8 Asegurar nuevos mega cruceros (en conjunto con plan de</p>
<p>Meta de Desempeño</p>	<p>2.1 Reapertura de rutas entre San Juan y: Colombia, Cancún, España, Dinamarca, Suecia, Noruega, Inglaterra, entre otros. Abrir nuevas rutas a Texas y Florida. 2.2 Desarrollar las relaciones con las líneas aéreas. 2.3 Establecer vuelos entre San Juan y: Aruba, St. Croix, etc. 2.4 Establecer rutas con compañías como Norwegian para vuelos directos a Dinamarca, Suecia, Noruega, etc. 2.5 Trabajar con las agencia federales para recibir su visto bueno sobre este asunto. 2.6 Allogar nuevos cruceros con nuevas rutas. 2.7 Aumentar el número de</p>
<p>Resultado obtenido o Meta alcanzada</p>	<p>distribuyeron 200 mil copias. Además, se relanzó otra edición de la Guía "Y NOS FUMOS" y se hicieron activaciones en centros comerciales y eventos, con promoción de oferta de hoteles y excursiones. "Big Break NFL Puerto Rico", fue grabado totalmente en nuestra Isla Estrella.</p>
<p>De no haber logrado la(s) meta(s) de desempeño definida o el nivel de rendimiento deseado, exponer la(s) razón(es)</p>	<p>Southwest entró al mercado AirTran en abril del 2013. Avianca reanudó las rutas Bogotá -SJU, luego de más de una década suspendida. Inicó 3 vuelos semanales desde Bogotá en julio 2013. Continuamos apoyando nuestra ruta ya establecida a Alemania a través de Condor. Los factores de ocupación de Condor son muy saludables, y nuestro objetivo es que continúen siéndolo con la llegada de Air Europa. El 20 de noviembre de 2013 comenzó un nuevo servicio de</p>
<p>Se trabajarán FY2014-2015 y FY 2015-2016</p>	<p>Se trabajarán FY2014-2015 y FY 2015-2016</p>

<p>De no haber logrado la(s) meta(s) de desempeño definida o el nivel de rendimiento deseado, exponer la(s) razón(es)</p>	<p>Resultado obtenido o Meta alcanzada</p>	<p>Meta de Desempeño</p>	<p>Objetivo(s) Estratégico(s)</p>	<p>Meta Estratégica</p>
	<p>Resultados: vuelos entre Chicago y San Juan (SJU) de JetBlue, un vuelo diario. En mayo de 2013 comenzó un nuevo servicio de vuelos entre Punta Cana y SJU; Santiago, RD y SJU. Nuevo vuelo diario de la línea aérea United, ruta Chicago-San Juan, desde noviembre de 2013. despunto empezando en abril de 2013 con la llegada de <i>Jewel of the Seas</i> semanalmente 2013 - 1,176,343 pasajeros</p>	<p>2.8 Traer un megacrucero adicional de Royal Caribbean y unos 5 nuevos cruceros. 2.9 Comunicarle las nuevas rutas desarrolladas tanto a los operadores turísticos como a las líneas de cruceros. 2.10 Realizar enmienda.</p>	<p>2.9 Desarrollar un Plan de Manejo de Tránsito de Cruceros. 2.10 Desarrollar nuevos atractivos/tours para líneas de cruceros. 2.11 Enmendar la Ley de Cruceros y extenderla hasta el año 2018.</p>	
<p>Se trabajará en FY2014-2015 y FY2015-2016</p>	<p>Apertura del Casino Plaza en el Hotel Ramada de Ponce Expansión del Hotel Combate Beach en Cabo Rojo El 4 de diciembre de 2013 se inauguró el Hotel Hyatt Bayamón. Al igual que el Hyatt Place Manati, este hotel busca atraer al Turismo Médico. inauguración el 17 de diciembre de 2013, de Casa Sol como el primer B&B certificado por la CTPR</p>	<p>3.1 Incorporar los procesos de la JP al BI que se está desarrollando para simplificar el acceso a los datos del proponente y facilitar el proceso. 3.2 Dar seguimiento mensual a los proponentes con proyectos en las diferentes etapas del proceso. 3.3 Desarrollar un catálogo digital de las propiedades disponibles en la isla para desarrollo turístico. 3.4 Desarrollar un catálogo digital de las propiedades disponibles en la isla para desarrollo turístico. 3.5 Desarrollar un catálogo de proveedores de servicios de la</p>	<p>3.1 Establecer contacto directo con agencias de permisos e infraestructura para facilitar el desarrollo de proyectos. 3.2 Contactar periódicamente a los proponentes para obtener información de los procesos de conceptualización, permisos, construcción y operación de los proyectos. 3.3 Desarrollar un plan estratégico para repositionar a Puerto Rico como destino de inversión turística. 3.4 Desarrollar un portfollio de propiedades para el desarrollo de productos turísticos. 3.5 Desarrollar un portfollio de proveedores de servicios de la</p>	<p>3. Repositionar el Desarrollo Hotelero y del Producto, para aumentar el inventario de habitaciones y el número de ofrecimientos turísticos.</p>

	Meta Estratégica
<p>industria turística (banderas hoteleras, operadores de hoteles y atracciones, fondos de inversión, consultores, etc.);</p> <p>3.6 Revisar la estructura de incentivos vigentes y realizar enmiendas a la Ley de Desarrollo Turístico.</p> <p>3.7 Revisar la Ley y el Reglamento de Juegos de Azar y realizar posibles enmiendas a los mismos.</p> <p>3.8 Detener la proliferación de Máquinas de Entretenimiento para Adultos ilegales.</p> <p>3.9 Instalar máquinas tragamonedas en el Aeropuerto Internacional y en los puertos, para allegar fondos adicionales al Fondo General.</p> <p>3.10 Desarrollar la plataforma de Inteligencia de Negocios ("BI") para integrar la información estadística de la CTPR.</p> <p>3.11 Revisar los procesos de recaudo para maximizar los ingresos de la CTPR.</p> <p>3.12 Aumentar la captación del impuesto de habitación.</p> <p>3.13 Desarrollar las estrategias para la creación de atracciones, enfatizando en las ventajas e incentivos contributivos de la Ley de Desarrollo Turístico.</p> <p>3.14 Desarrollar las estrategias para enfatizar y promocionar el acervo cultural y natural de</p>	Objetivo(s) Estratégico(s)
<p>industria.</p> <p>3.6 Preparar enmienda a la Ley y someterla a la legislación para que sea aprobada.</p> <p>3.7 Preparar enmienda a la Ley y someterla a la legislación para que sea aprobada y enmendar el reglamento para que recoja las enmiendas aprobadas.</p> <p>3.8 Realizar operativos en coordinación con el Departamento de Justicia para incautar máquinas ilegales y campañas de orientación a los dueños de estas máquinas. Establecer la oficina en la CTPR que estará velando por el cumplimiento de la Ley 77 de 2014.</p>	Meta de Desempeño
	Resultado obtenido o Meta alcanzada
	De no haber logrado la(s) meta(s) de desempeño definida o el nivel de rendimiento deseado, exponer la(s) razón(es)

	Meta Estratégica
<p>3.15 Revisar y culminar con la aprobación del Reglamento de Requisitos Mínimos, tomando en consideración las nuevas tendencias de desarrollo turístico, incluyendo pero sin limitarse a, parques temáticos, facilidades ecoturísticas, residencias turísticas, "fractionals";</p> <p>3.16 Simplificar y agilizar los procesos internos de endosos, licencias y concesiones de la CTPR.</p> <p>3.17 Desarrollar el Programa Posadas en las Plazas y de Bed & Breakfast</p> <p>3.18 Reforzar el Programa de Paradores.</p> <p>3.19 Desarrollar el Plan de Trabajo de las Regiones Turísticas.</p> <p>3.20 Colaborar con los municipios en la creación de Oficinas Turismo en cada pueblo.</p> <p>3.21 Implementar Reglamento Guías Turísticas.</p> <p>3.22 Desarrollar plan expansión taxis turísticos a regiones.</p> <p>3.24 Colaborar en el desarrollo de nuevos empleos en la industria turística.</p>	Objetivo(s) Estratégico(s)
<p>3.9 Generar ingresos adicionales para el Fondo General.</p> <p>3.10 Desarrollar la plataforma BI para que recoja la información de todas las áreas de la CTPR que producen datos estadísticos para facilitar la toma de decisiones.</p> <p>3.11 Revisar los procesos de recaudos para facilitar el pago de éstos e identificar por medio de la tecnología y los datos geoespaciales de la Junta de Planificación, aquellas propiedades que no están registradas en nuestro sistema para orientarles sobre la Ley de "Room Tax".</p> <p>3.12 Asignar recursos y orientar a los hosteleros sobre su responsabilidad.</p> <p>3.13 Promover orientación sobre los incentivos disponibles en eventos de inversión para atraer nuevos inversionistas que puedan a su vez ampliar la oferta de atracciones en la Isla.</p> <p>3.14 Crear nuevas rutas turísticas enfocadas en el aspecto cultural y natural de la Isla.</p> <p>3.15 Culminar la aprobación del Reglamento de Requisitos Mínimos.</p> <p>3.16 Revisar y simplificar los procesos internos de la CTPR.</p>	Meta de Desempeño
	Resultado obtenido o Meta alcanzada
	De no haber logrado la(s) meta(s) de desempeño definida o el nivel de rendimiento deseado, exponer la(s) razón(es)

De no haber logrado la(s) meta(s) de desempeño definida o el nivel de rendimiento deseado, exponer la(s) razón(es)	Resultado obtenido o Meta alcanzada	Meta de Desempeño	Objetivo(s) Estratégico(s)	Meta Estratégica
		<p>3.17 Certificar dos Posadas y dos Bed & Breakfast.</p> <p>3.18 Continuar con la promoción del programa y sus ofertas para los clientes de modo que se mantenga la ocupación.</p> <p>3.19 Preparar plan de desarrollo turístico por región.</p> <p>3.20 Lograr que cada uno de los 78 municipios cuente con una oficina de Desarrollo Turístico.</p> <p>3.21 Implementar el reglamento y orientar a los guías de cómo cumplir con el mismo.</p> <p>3.22 Trabajar el plan en conjunto con los dueños de taxis e implementarlo.</p> <p>3.23 Aumentar el número de empleos en la industria vis a vis el año anterior.</p>		<p>4. Desarrollar los mercados nichos, atracciones y otras actividades suplementarias a la industria turística.</p>
Se trabajarán FY2014-2015 y FY 2015-2016	<p>Auspiciadores Oficiales del US Tennis Open en 2013, logrando exposición en el mercado mundial. Se aprobaron auspicios del PR Open de Golf, PR Ironman, PR Tip Off y el PR Divas Marathon. Estos eventos representaron sobre 3,000 cuartos noche. Todos estos eventos serán recurrentes en el 2014.</p>	<p>4.1 Crear un catálogo de atracciones subdividido por región y nicho de mercado al que pertenece.</p> <p>4.2 Colaborar con el Departamento de Desarrollo Económico en la elaboración de un plan de promoción de Puerto Rico Como Destino de Turismo Médico.</p> <p>4.3 Preparar un inventario para promover las actividades culturales para beneficio de los turistas internos y los turistas provenientes del extranjero.</p> <p>4.4 Coordinar talleres de capacitación para los tour operadores y proveedores de excursiones a las compañías</p>	<p>4.1 Preparar un inventario de atracciones y facilidades turísticas de Puerto Rico distribuido por región y nichos de mercado.</p> <p>4.2 Turismo Médico - Desarrollar una estrategia de promoción de Puerto Rico como destino de turismo médico.</p> <p>4.3 Turismo Cultural - Preparar inventario de las actividades culturales para desarrollar programa turismo cultural.</p> <p>4.4 Turismo de Aventura - Coordinar y ofrecer talleres de capacitación turística para operadores y educadores de</p>	

<p>Meta Estratégica</p>	
<p>Objetivo(s) Estratégico(s)</p> <p>excursiones de turismo de aventura, incluyendo, pero sin limitarse a, capacitación en turismo sostenible.</p> <p>4.5 Turismo Náutico - Desarrollar un inventario de facilidades para promocionar a turismo náutico. destino de turismo náutico. 4.6 Turismo de Lujo - Desarrollo de Guías para mercado cooperativo con hoteles cinco estrellas.</p> <p>4.7 Turismo Golf - Desarrollo Plan integrado de mercado Turismo Golf (no deportivo recreacional). 4.8 Turismo Deportivo - Desarrollar una estrategia de mercado de eventos deportivos a celebrarse en Puerto Rico.</p> <p>4.9 Turismo de Naturaleza - Capitalizar sobre las ventajas de Puerto Rico como un destino de naturaleza y con políticas avanzadas de desarrollo sostenible.</p> <p>4.10 Mantener actualizadas a las demás divisiones de la CTPR sobre el desarrollo y surgimiento de nuevos nichos y tendencias en la industria turística a nivel mundial.</p> <p>4.11 Continuar con el desarrollo de los programas de certificaciones Agroturísticas y Ecoturísticas.</p>	
<p>Meta de Desempeño</p> <p>endosadas mensualmente.</p> <p>4.5 Crear un catálogo digital que recoja los lugares donde los Turistas Náuticos puedan hacer anclaje así como los costos y permisos asociados a esta actividad para poder endosarlos y promoverlos en la revista Qué Pasa y otras herramientas de promoción de la CTPR.</p> <p>4.6 Desarrollar las guías para el desarrollo de este nicho del mercado que están en expansión en la actualidad.</p> <p>4.7 Desarrollar un plan integrado donde se recojan todos los asuntos relacionados a este mercado recreacional de forma que se puede promover la isla en este aspecto.</p> <p>4.8 Analizar las fortalezas que tiene Puerto Rico como mercado de Turismo Deportivo dado a las facilidades deportivas con las que cuenta, así como su clima constante a través del año de forma que podamos promover la Isla para atraer mayores grupos bajo este mercado.</p> <p>4.9 Promover las ventajas que tiene la Isla en cuanto al turismo de naturaleza y aventura que tanto auge ha tomado en estos días a nivel internacional, así como aquellas relacionadas con Turismo Sostenible.</p> <p>4.10 Comunicar internamente al personal de la CTPR en el caso de</p>	
<p>Resultado obtenido o Meta alcanzada</p>	
<p>De no haber logrado la(s) meta(s) de desempeño definida o el nivel de rendimiento deseado, exponer la(s) razón(es)</p>	

Meta Estratégica	5. Enfatizar y concientizar en la calidad del producto, indistintamente del eslabón en la cadena de valor.	<p>5.1 Revisar la versión final y aprobación del Reglamento de Requisitos Mínimos.</p> <p>5.2 Desarrollar las Guías de Requisitos Mínimos de Calidad para diferentes facilidades turísticas.</p> <p>5.3 Revisar y actualizar las Guías de Ecoturismo y Turismo Sostenible.</p> <p>5.4 Desarrollar talleres educativos y capacitación de distintos niveles.</p> <p>5.5 Crear acuerdos de cooperación y colaboración con diferentes universidades para integrarlas en los diferentes programas y actividades de la CTPR.</p> <p>5.6 Revisar el programa de endosos para hospederías de la CTPR.</p> <p>5.7 Promover la limpieza y preservación del entorno físico de Puerto Rico.</p> <p>5.8 Relanzar el Programa "Puerto Rico Te Recibe".</p> <p>5.9 Establecer el programa de despachadores y coordinadores</p>
Objetivo(s) Estratégico(s)	que surja algún nuevo nicho de mercado que decidamos promover como entidad.	<p>5.1 Aprobación del Reglamento de Requisitos Mínimos para clasificar y promover las hospederías en la Industria del Turismo.</p> <p>5.2 Desarrollo de guías de Requisitos Mínimos para hospederías final, para colaborar en el desarrollo económico pro medio del establecimiento del mayor número de alternativas hosteleras que satisfagan las necesidades de los diferentes mercados. 5.3 Guías actualizadas de ecoturismo y turismo sostenible para certificar más proyectos bajo estos programas.</p> <p>5.4 Establecer un catálogo de talleres disponibles en nuestro portal corporativo así como promoverlos a través de nuestras compañía endosadas, para mejorar la calidad del servicio que se le ofrece a nuestros turistas, entre otros temas.</p> <p>5.5 Crear acuerdos con la UPR y el SUAGM para colaborar con el Recibimiento de Turistas en los muelles y actividades de la CTPR,</p>
Meta de Desempeño	de calidad en actividades y/o convenciones dentro y fuera de Puerto Rico.	<p>5.1 Aprobación del Reglamento de Requisitos Mínimos para clasificar y promover las hospederías en la Industria del Turismo.</p> <p>5.2 Desarrollo de guías de Requisitos Mínimos para hospederías final, para colaborar en el desarrollo económico pro medio del establecimiento del mayor número de alternativas hosteleras que satisfagan las necesidades de los diferentes mercados. 5.3 Guías actualizadas de ecoturismo y turismo sostenible para certificar más proyectos bajo estos programas.</p> <p>5.4 Establecer un catálogo de talleres disponibles en nuestro portal corporativo así como promoverlos a través de nuestras compañía endosadas, para mejorar la calidad del servicio que se le ofrece a nuestros turistas, entre otros temas.</p> <p>5.5 Crear acuerdos con la UPR y el SUAGM para colaborar con el Recibimiento de Turistas en los muelles y actividades de la CTPR,</p>
Resultado obtenido o Meta alcanzada		
De no haber logrado la(s) meta(s) de desempeño definida o el nivel de rendimiento deseado, exponer la(s) razón(es)		Se trabajarán FY2014-2015 y FY 2015-2016

<p>Meta Estratégica</p>	
<p>Objetivo(s) Estratégico(s)</p>	<p>5.10 Capacitar a los empleados para puertos y aeropuertos. de la CTPR en los diversos programas de endosos, concesiones y licencias.</p>
<p>Meta de Desempeño</p>	<p>así como para proveer recursos que impartan talleres tanto de la CTPR en las universidades como para educación continua de nuestros empleados.</p> <p>5.6 Establecer estándares que faciliten el proceso de endosos de manera que amplíemos nuestros inventario disponible y sobre pasemos la meta de 15,000 habitaciones endosadas.</p> <p>5.7 Realizar dos eventos de limpieza de playa al año para proteger nuestros recursos naturales.</p> <p>5.8 Establecer nuevamente el programa Puerto Rico Te recibe, tanto en el aeropuerto Internacional LMM, como en los muelles de modo que tengamos personal disponible para orientar a los turistas sobre cómo llegar a nuestras atracciones así como darle sugerencias de lugares a visitar y orientación en general sobre el destino y los recursos disponibles.</p> <p>5.9 Establecer el programa de despachadores con el apoyo de las universidades para agilizar el proceso de salida de las facilidades.</p> <p>5.10 Desarrollo de Talleres internos para que nuestros empleados estén al tanto de los programas disponibles y logros obtenidos por el trabajo en equipo de los departamentos de la CTPR.</p>
<p>Resultado obtenido o Meta alcanzada</p>	
<p>De no haber logrado la(s) meta(s) de desempeño definida o el nivel de rendimiento deseado, exponer la(s) razón(es)</p>	

De no haber logrado la(s) meta(s) de desempeño definida o el nivel de rendimiento deseado, exponer la(s) razón(es)	Resultado obtenido o Meta alcanzada	Meta de Desempeño	Objetivo(s) Estratégico(s)	Meta Estratégica



Firma Director(a) de Agencia: _____

Firma Empleado(a) de Agencia: _____