



República de Cuba
Ministro de Turismo

RESOLUCIÓN 119

POR CUANTO: El Acuerdo No. 7742, del 28 de mayo de 2015, del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, aprobó las funciones específicas del Ministerio de Turismo, y entre ellas, la prevista en el Apartado Primero, numeral 5, referida a confeccionar, evaluar y controlar el adecuado cumplimiento de las normas y parámetros de calidad en el turismo.

POR CUANTO: Resulta necesario establecer un conjunto de normas que garanticen la protección de los derechos de los clientes del sector turístico, donde se regule la calidad de sus productos y servicios.

POR TANTO: En ejercicio de las atribuciones que me están conferidas en el inciso d) del artículo 145 de la Constitución de la República de Cuba;

RESUELVO

ÚNICO: Aprobar el siguiente,

SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL TURISMO

CAPÍTULO I GENERALIDADES

Artículo 1. El Sistema de Protección al Consumidor del Turismo es el conjunto de principios, disposiciones y acciones organizativas y funcionales, dirigidas a educar, orientar y amparar a los consumidores en el reconocimiento de sus derechos y deberes, para que se ejerzan frente a los proveedores en el acto de intercambio, y se caracteriza por procedimientos ágiles y eficaces.

Artículo 2. El Sistema que por la presente se dispone se aplica a las organizaciones empresariales del sector turístico.

Artículo 3. El Sistema de Protección al Consumidor del Turismo tiene los objetivos siguientes:

- a) Establecer un marco regulatorio que le permita una protección adecuada a los consumidores;
- b) identificar las necesidades actuales y futuras de los clientes;

- c) satisfacer sus requisitos y dar respuesta a sus expectativas;
- d) promover el uso cotidiano de las más estrictas normas éticas que favorecen y protegen a los clientes; y
- e) contribuir a la información del consumidor.

CAPÍTULO II **ELEMENTOS DEL SISTEMA**

Artículo 4. El Sistema de Protección al Consumidor del Turismo se integra por los elementos que se regulan en las secciones de este capítulo.

Sección Primera **Derechos y deberes de los consumidores**

Artículo 5. Los documentos regulatorios de los grupos empresariales y sus empresas, expresan como mínimo los deberes y derechos establecidos en las normas rectoras referentes a la protección al consumidor, a los cuales se agregan los que cada entidad estime pertinente de acuerdo a sus experiencias y particularidades, en correspondencia con la categoría y requisitos de calidad declarados.

Sección Segunda **Obligaciones de los proveedores de productos y servicios**

Artículo 6. Los documentos regulatorios de los grupos empresariales y sus empresas expresan como mínimo las obligaciones de los proveedores establecidas en las normas rectoras referentes a la protección al consumidor y las pactadas en los contratos entre ambas partes.

Sección Tercera **Atención institucional al Sistema**

Artículo 7. Las organizaciones empresariales del sistema de turismo implementan los procedimientos que le permiten aplicar y controlar la protección al consumidor; que incluye el tratamiento de las quejas, reclamaciones, denuncias y planteamientos, según las normativas vigentes en la materia.

Artículo 8. Los presidentes de las organizaciones empresariales establecen conforme a sus procedimientos internos el área que atiende la actividad de protección al consumidor.

Artículo 9. Los delegados territoriales del Ministerio de Turismo designan a un Subdelegado encargado de la atención a la actividad de protección al consumidor a nivel territorial, quien es responsable de:



- a) Desarrollar las relaciones de trabajo con la Dirección Provincial de Comercio en materia de protección al consumidor y asistir a las reuniones que a ese efecto se convoquen; y
- b) realizar el análisis de la implementación de la protección al consumidor en el territorio, en el marco del Consejo de Dirección y el Comité de Calidad.

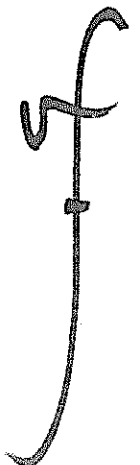
Sección Cuarta
Información documentada del Sistema

Artículo 10. Las organizaciones empresariales elaboran e implementan los procedimientos para la protección al consumidor que dan respuesta a los requisitos de calidad para los aspectos siguientes:

- a) Atención al consumidor;
- b) imagen y confort;
- c) disciplina de precios;
- d) disciplina de caja;
- e) señalizaciones de información y orientación;
- f) productos no aptos para la venta;
- g) comunicación con el cliente;
- h) gestión de venta;
- i) garantías, según proceda;
- j) compensaciones;
- k) higiene y seguridad alimentaria;
- l) higiene y limpieza de la instalación;
- m) estado técnico de la instalación;
- n) seguridad y protección;
- o) disciplina de los trabajadores;
- p) atención a las quejas,
- q) establecimiento de las cláusulas de calidad en los contratos; y
- r) otros requisitos específicos de la actividad.

Artículo 11. Las tiendas y mercados garantizan las facilidades de compra que incluye:

- a) guardabolsos,
- b) probadores de vestuario,
- c) medios de prueba para el calzado,
- d) pesas de comprobación,
- e) pos para el pago por tarjetas,
- f) verificadores de precios,
- g) medios de medición certificados,
- h) bolsas plásticas y otros insumos desechables.



Artículo 12. Los servicios gastronómicos poseen un soporte informativo que puede ser carta menú, pizarra informativa, doyles personalizados, u otros, que detallan los servicios que prestan, los precios, horarios y los productos que se ofertan.

Artículo 13. Las instalaciones hoteleras cumplen con los requisitos establecidos para la clasificación de los Establecimientos de Alojamiento Turístico, en correspondencia con la categoría del establecimiento.

Sección Quinta **Satisfacción de los consumidores**

Artículo 14. Para la medición de la satisfacción de los consumidores, las entidades del sector emplean las herramientas siguientes:

- a) Resultados del informe de la Encuesta Nacional de Satisfacción del Destino;
- b) resultados de opiniones de visitantes por la Web Cubatravel;
- c) resultados de informes, reuniones, encuestas y entrevistas de Turoperadores;
- d) informe de incidencias de los receptivos;
- e) contenido de las redes sociales y posicionamiento;
- f) resultados de las encuestas corporativas de las empresas;
- g) opiniones del Libro de Clientes;
- h) resultados de inspecciones estatales internas, controles funcionales, inspecciones de calidad, u otras similares;
- i) resultados de las inspecciones estatales externas de organismos rectores en materia de calidad tales como el Ministerio de Comercio Interior; Ministerio de Salud Pública; Oficina Nacional de Normalización; Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente; entre otros;
- j) costos de la calidad;
- k) comportamiento de quejas y reclamaciones;
- l) evaluación del comportamiento de los indicadores de seguridad;
- m) evaluación del cumplimiento de la Política Metrológica;
- n) evaluación del Proceso de Clasificación, Licencias y Avals; y
- o) reconocimientos y premios de la calidad a los servicios, otorgados por el Ministerio de Turismo, el Sindicato Nacional de Trabajadores de Hotelería y Turismo, las organizaciones nacionales con competencia en la materia, Turoperadores y Agencias de Viajes.

Artículo 15. Los resultados de las herramientas aplicadas son analizados en el Comité de Calidad y el Consejo de Dirección correspondientes a cada nivel.



Sección Sexta
Recursos Humanos

Artículo 16. Los directivos, funcionarios y trabajadores del sector de turismo se capacitan en materia de protección al consumidor, así como en los procedimientos específicos de su empresa, con énfasis en los trabajadores que están en contacto directo con los consumidores.

Artículo 17. Los jefes designados realizan comprobaciones sobre la adquisición de estos conocimientos con la frecuencia que se determine de acuerdo al tipo de actividad, así como cuando el trabajador se ausenta por un largo periodo de tiempo de su puesto de trabajo o es de nueva incorporación.

Artículo 18. Las comprobaciones pueden ser escritas, verbales o por supervisión de los jefes y estos resultados se reflejan en la evaluación del desempeño.

Artículo 19. Cuando un cuadro, funcionario o trabajador es responsable de una queja o reclamación que implique compensación al consumidor, se le aplica la responsabilidad material por el monto compensado, además de las medidas administrativas y disciplinarias establecidas en el reglamento, derivadas del análisis que se realice.

Artículo 20. Cuando el responsable sea un tercero ajeno a la entidad, se realiza la reclamación correspondiente.

Sección Séptima
Acciones de control

Artículo 21. El Sistema de Protección al Consumidor del Turismo es evaluado fundamentalmente mediante las siguientes acciones de control:

- a) Internas: Son las realizadas por las autoridades competentes para evaluar la calidad dentro del sector de turismo e incluye el autocontrol, los controles funcionales, inspecciones y auditorías de calidad realizadas por el Ministerio de Turismo o los grupos empresariales a sus empresas subordinadas, u otras similares.
- b) Externas: Las que realizan otros organismos en correspondencia con sus funciones.

Artículo 22. Las normas regulatorias de alimentos y seguridad vigentes, son herramientas de trabajo de las empresas turísticas para garantizar la protección al consumidor y su cumplimiento es objeto de revisión por la Dirección de Calidad a los distintos niveles.



Artículo 23. Los resultados de estos controles son evaluados en los Comités de Calidad correspondientes, donde se analizan las causas y condiciones que provocaron las no conformidades y las medidas para minimizarlas y se identifican, siempre que sea posible, oportunidades de mejora del sistema.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA: Encargar a la Directora General de Calidad y Operaciones del Ministerio de Turismo la implementación y control de lo que por la presente se dispone.

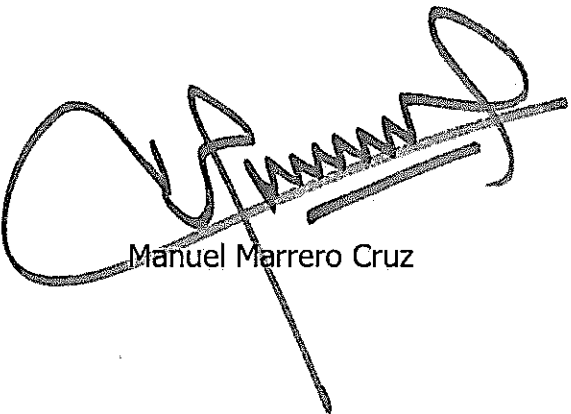
SEGUNDA: La presente resolución entra en vigor a partir de los treinta días posteriores a la fecha de su firma.

NOTIFÍQUESE a la Directora General de Calidad y Operaciones del Ministerio de Turismo.

COMUNÍQUESE a los miembros del Consejo de Dirección del Ministerio de Turismo, a los delegados del Ministerio de Turismo en los territorios y a los presidentes de los grupos empresariales del Sector de Turismo.

ARCHÍVESE su original en la Dirección Jurídica de este Ministerio.

Dada en La Habana a los 28 días del mes de *mayo* de 2019, "Año 61 de la Revolución".



Manuel Marrero Cruz