



República de Cuba
Ministro de Turismo

RESOLUCIÓN No. 129 de 2020

POR CUANTO: El Acuerdo No. 7742, del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, del 28 de mayo de 2015, aprobó las funciones específicas del Ministerio de Turismo, y entre ellas, la prevista en el apartado Primero, numeral 9, referida a promover y controlar la creación de sistemas de seguridad, información y asistencia al turista.

POR CUANTO: La experiencia acumulada en la aplicación de los procedimientos y los resultados de la actividad de seguridad, información y asistencia al turista desarrollado por el Sistema de Información Turística, Infotur, asociado al proceso de implementación de las funciones específicas aprobadas al Ministerio de Turismo, aconsejan la necesidad de establecer el Sistema de Información al Visitante.

POR CUANTO: La Resolución Presidencial No. 7, del 27 de junio de 2015, establece en su artículo 34 la denominación, misión, funciones específicas y estructura de la Oficina Nacional de Información Turística.

POR TANTO: En uso 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:

SISTEMA DE INFORMACIÓN AL VISITANTE DE LA REPÚBLICA DE CUBA

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. El Sistema de Información al Visitante es el conjunto de elementos interrelacionados, orientados a la obtención, tratamiento y administración de datos, para convertirlos en información que satisfaga las necesidades informativas de los visitantes potenciales y reales del destino Cuba.

ARTÍCULO 2. Los objetivos del Sistema de Información al Visitante son:

- a. Dar a conocer los atractivos, servicios, tradiciones y normativas del país para una estancia agradable y segura del visitante;
- b. favorecer el conocimiento de los logros de la sociedad cubana, la cultura nacional, el patrimonio y las riquezas de la naturaleza mediante medios informativos;
- c. satisfacer las necesidades informativas de los visitantes;
- d. propiciar el incremento del gasto per cápita y la repitencia; e
- e. incrementar los visitantes al destino

ARTÍCULO 3. La información al visitante, potencial y real, se brinda a través del personal de contacto a todos los niveles y en todos los lugares, en idiomas de uso internacional y tiene como premisa el carácter veraz y oportuno.

ARTÍCULO 4. El Ministerio de Turismo, a través de la Oficina Nacional de Información Turística, dirige las estrategias de trabajo para la información al visitante.

ARTÍCULO 5. Corresponde a la Oficina Nacional de Información Turística proponer al Ministerio de Turismo la política de información al visitante y una vez aprobada, coordinar su aplicación, ejecutar directamente las acciones que le corresponden y controlar su cumplimiento.

ARTÍCULO 6. La Oficina Nacional de Información Turística gestiona el conjunto de medios para dotar a la red de informadores y personal de contacto, el suministro de información, la orientación y asistencia a los visitantes en relación con la oferta del destino, con prioridad para los centros de información turística, burós de agencias de viajes, hoteles y oficinas de renta de autos.

ARTÍCULO 7. Las entidades del Sector tributan a la Oficina Nacional de Información Turística y a los Centros de Información Turística la información relacionada con sus servicios y la actualizan como mínimo una vez al año o cada vez que se modifique, mediante soportes debidamente certificados por la máxima autoridad de la entidad.

ARTÍCULO 8. Los Centros de Información Turística, en lo adelante INFOTUR, constituyen el elemento central del Sistema de Información al Visitante en cada territorio. Se subordinan administrativamente a las delegaciones territoriales del Ministerio de Turismo y metodológicamente a la Oficina Nacional de Información Turística.



CAPÍTULO II DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN AL VISITANTE

Sección Primera Subsistemas

ARTÍCULO 9. El Sistema de Información al Visitante se integra por los subsistemas Proveedor, Transformador, Informador y de Investigación y Desarrollo.

ARTÍCULO 9.1 El Subsistema Proveedor es el conjunto de elementos que aportan los datos e información necesarios para alcanzar los objetivos del sistema, para lo cual requiere de procesos de captación, entrega, validación y actualización periódica de la información definida y se integra por las entidades e instituciones, pertenecientes o no al Sistema de turismo, relacionadas con los atractivos, productos y servicios que constituyen fuentes de información para cumplir los objetivos del sistema.

Tiene las funciones siguientes:

- a. Captar, entregar y actualizar, con la periodicidad establecida, la información de interés para los visitantes de sus productos, que se requieren para la base de datos y su uso en todos los medios informativos del Sistema de Información al Visitante; y
- b. Facilitar a los Centros de Información Turística los soportes de sus ofertas para promoverlos en estos y en otros informadores.

ARTÍCULO 9.2 El Subsistema Transformador es el conjunto de elementos que, a través de procesos, garantiza la realización de los medios informativos que requiere el Sistema. Este subsistema se integra por los especialistas del sistema profesional de información turística, se apoyan en la contratación de servicios a entidades especializadas y sus principales acciones están asociadas a la definición de contenidos, traducción, diseño, realización y distribución.

Tiene la función de convertir los datos y soportes aportados por el Subsistema Informador en los medios informativos definidos para el sistema.

ARTÍCULO 9.3 El Subsistema Informador es el conjunto de elementos diseñados para ofrecer la información permanente y oportuna al visitante, a través de las vías, medios y personal de contacto y utiliza los soportes propios o proporcionados por el sistema profesional de información turística, impresos, digitales u orales. Se integra por las entidades e instituciones turísticas y no turísticas, que constituyen intermediadores para los visitantes.

Tiene las funciones siguientes:



- a. Ofrecer información permanente y oportuna al visitante, a través de sus vías, medios y personal de contacto;
- b. proporcionar soportes a los visitantes mediante sus vías y medios de comunicación;
- c. complementar las acciones de comunicación previstas por el Sistema de Información al Visitante a través de sus medios informativos propios.
- d. orientar al visitante mediante los medios del Sistema de Información al Visitante;
- y
- e. gestionar el sistema de sitios, páginas web y redes sociales del Sistema de Información al Visitante.

ARTÍCULO 9.4 El Subsistema de Investigación y Desarrollo es el conjunto de elementos destinados a investigar y analizar las necesidades informativas de los visitantes, su satisfacción, el uso de medios y tecnologías, para proponer la evolución y desarrollo del sistema. Este subsistema se integra, fundamentalmente, por especialistas del sistema profesional de información turística que utilizan diversas herramientas de análisis e investigación, propias o contratadas a entidades especializadas, que incluye la realización de visitas de supervisión y control, un sistema de información estadística y la aplicación de encuestas, entrevistas y otros.

Tiene las funciones siguientes:

- a. identificar las necesidades informativas de los visitantes, así como las fuentes de la información, datos y recursos necesarios;
- b. evaluar los niveles de satisfacción de las necesidades informativas de los visitantes, mediante las herramientas y estadísticas necesarias;
- c. implementar la estrategia de comunicación para los medios informativos;
- d. identificar nuevas formas y tecnologías de comunicación a introducir
- e. evaluar la efectividad de los medios, recursos y soportes que se están utilizando.

ARTÍCULO 10. Los subsistemas Proveedor e Informador se integran por todas las entidades turísticas del sector estatal y no estatal, con sus respectivas dependencias, por otras fuera del sector turístico como inmigración, aduana, policía, bancos, cámara de comercio, líneas aéreas, instituciones culturales, deportivas, de salud pública, la red de Oficinas del Historador y del Conservador de ciudades, centros de interpretación o acogida de visitantes y las oficinas de los consejeros de turismo en el exterior.

Sección Segunda De los medios informativos

ARTÍCULO 11. Los medios, soportes y vías de la información al visitante, que conforman el Sistema, están en correspondencia con el público objetivo y con este fin tienen en cuenta:

- a. Las características del destino;



- b. los principales atributos, productos y servicios turísticos del destino;
- c. estudios y análisis para determinar las necesidades de Información;
- d. los destinos con los que se relaciona comercialmente;
- e. características de los mercados emisores por temporadas;
- f. las modalidades turísticas;
- g. turoperadores y receptivos;
- h. los eventos programados;
- i. los intermediarios de la información, del sector estatal y no estatal.

ARTÍCULO 12. Los principales medios y soportes para la información al visitante a utilizar son:

- a. Impresos: guías, mapas en diferentes formatos y mapas guías;
- b. audiovisuales: videos y spots;
- c. digitales: sitios y páginas web, aplicaciones, páginas en redes sociales, kioscos y pantallas informativas;
- d. otras vías: correo electrónico, teléfono, mensajería, entre otros; y
- e. comunicación directa presencial.

CAPÍTULO III **OFICINA NACIONAL DE INFORMACIÓN TURÍSTICA**

ARTÍCULO 13. La Oficina Nacional de Información Turística, a partir de su misión y funciones, y en correspondencia con el Sistema de Información al Visitante, desarrolla las acciones siguientes:

- a. Proponer los documentos normativos del Sistema de Información al Visitante, sus normas y procedimientos complementarios;
- b. orientar metodológicamente y supervisar el cumplimiento de las normativas e indicaciones del Sistema de Información al Visitante;
- c. coordinar la gestión de la información con los elementos integrantes del Sistema de Información al Visitante;
- d. proponer las acciones para el desarrollo del Sistema de Información al Visitante, lo cual incluye la introducción de nuevos elementos tecnológicos;
- e. certificar la correcta conceptualización y realización de los medios informativos impresos, audiovisuales y digitales, así como otros productos informativos del Sistema de Información al Visitante;
- f. administrar la base de datos con la información del destino Cuba para su conversión en medios y productos informativos;
- g. gestionar el portal del turismo cubano (www.cubatransel.cu) y otros medios digitales propios;
- h. orientar y supervisar el trabajo de los sitios y páginas de información turística de los territorios;



- i. orientar metodológicamente y supervisar los Centros de Información Turística en los procesos de información, promoción, comercialización, y calidad del servicio;
- j. realizar soportes informativos en diferentes formatos de carácter territorial o nacional para su distribución;
- k. proponer la política comercial de los Centros de Información Turística;
- l. coordinar la contratación de productos y servicios nacionales e importados, para la comercialización en los Centros de Información Turística;
- m. establecer los precios para los productos y servicios informativos para los Centros de Información Turística;
- n. implantar y supervisar el Sistema de Información Estadística de los Centros de Información Turística; e
- o. implementar la estrategia de comunicación de la Oficina Nacional de Información Turística y los Centros de Información Turística.

ARTÍCULO 14. La Oficina Nacional de Información Turística crea un Comité Técnico, que tiene la misión de estudiar, analizar y elaborar las recomendaciones relacionadas con el Sistema de Información al Visitante y la aplicación de instrumentos sobre la satisfacción del destino.

ARTÍCULO 15. Para el adecuado funcionamiento del Sistema de Información al Visitante, la Oficina Nacional de Información Turística establece el sistema de relaciones con organismos, instituciones y entidades que no integran este Sector, que incluye a los siguientes:

- a. Ministerio de Comunicaciones
- b. Ministerio de Transporte.
- c. Ministerio de Cultura.
- d. Ministerio de Salud Pública.
- e. Banco Central de Cuba.
- f. Aduana General de la República.
- g. Dirección de Inmigración.
- h. Sistema empresarial vinculado al turismo.
- i. Sector no estatal.

CAPÍTULO IV

DE LAS DELEGACIONES TERRITORIALES DEL MINISTERIO DE TURISMO

ARTÍCULO 16. Las delegaciones territoriales del Ministerio de Turismo constituyen la base del Sistema de Información al Visitante y cumplen las acciones específicas siguientes:

- a. Organizar el Sistema de Información al Visitante en los territorios, apoyadas en la red de Infotur, a partir de sus características y desarrollo turístico;



- b. garantizar lo establecido metodológicamente en materia de información turística a las entidades territoriales del Sistema del Turismo y establecer relaciones de trabajo para estos fines con entidades estatales y otras formas de gestión no estatal afines, con necesidades informativas de los visitantes en el destino;
- c. implementar y controlar en los elementos integrantes del Sistema de Información al Visitante el cumplimiento de lo establecido en la presente Resolución;
- d. controlar el cumplimiento de lo establecido para los centros de información turística;
- e. organizar la formación y capacitación del personal responsabilizado con garantizar la información al visitante;
- f. contratar medios, productos y servicios para el funcionamiento de los Infotur que se le subordinan;
- g. analizar los criterios, opiniones y sugerencias que emitan los visitantes sobre la información y proponer o adoptar las decisiones que correspondan; y
- h. actualizar el diagnóstico de necesidades informativas de los atractivos y servicios del territorio.

CAPÍTULO V CENTROS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

ARTÍCULO 17. La red de INFOTUR desarrolla su actividad bajo las siguientes premisas:

- a. Son el elemento central y más dinámico del Sistema de Información al Visitante;
- b. se distinguen por la exclusividad del producto que ofertan, que se expresa fundamentalmente en la información al visitante, ajustada a sus necesidades individuales, caracterizados por la profesionalidad en el servicio y el trato personalizado;
- c. los INFOTUR se ubican en aeropuertos internacionales, terminales de cruceros y marinas, en nodos urbanos importantes y en locaciones caracterizadas por la gran afluencia de visitantes; y
- d. el presupuesto de gastos para su funcionamiento está conformado sobre la base del financiamiento que reciben las delegaciones territoriales. Los ingresos que se deriven de la comercialización de productos y servicios informativos se aportan al Presupuesto del Estado.

ARTÍCULO 18. Los INFOTUR tienen las funciones específicas siguientes:

- a. Brindar información, fundamentalmente gratuita, sobre el destino Cuba;
- b. atender y asistir gratuitamente al visitante en los centros de información y en actividades eventuales del territorio;
- c. captar la información del territorio para la base de datos del destino Cuba que gestiona y administra la Oficina Nacional de Información al Visitante;



- d. orientar metodológicamente en materia de información turística a las entidades territoriales del sistema de turismo y establecer relaciones de trabajo para estos fines, con entidades y formas de gestión no estatal, afines con necesidades informativas de los visitantes en el destino;
- e. actualizar periódicamente el diagnóstico de necesidades informativas de los visitantes al territorio;
- f. participar en la elaboración y gestión de los medios de información definidos por la Oficina Nacional de Información Turística;
- g. proponer la contratación de servicios y medios territoriales, que garanticen el cumplimiento de sus funciones;
- h. gestionar los medios digitales territoriales del Sistema de Información al Visitante;
- i. distribuir en el territorio los medios informativos establecidos a los integrantes del subsistema informador;
- j. cumplir con la imagen visual establecida en el manual de identidad aprobado;
- k. comercializar los productos y servicios informativos especializados, según el objeto social;
- l. mantener actualizada una carpeta de trabajo con la información general y específica para satisfacer las necesidades informativas de los visitantes;
- m. implementar los registros estadísticos establecidos;
- n. promover actividades relacionadas con el turismo; y
- o. brindar el servicio de atención directa a clientes, según el horario aprobado.

CAPÍTULO VI EVALUACIÓN Y CONTROL

ARTÍCULO 19. Para la evaluación y el control del Sistema de Información al Visitante, el Ministerio de Turismo, la Oficina Nacional de Información Turística, las delegaciones y los Centros de Información Turística, realizan las siguientes acciones:

- a. Visitas metodológicas;
- b. visitas de supervisión y control;
- c. aplicación de Instrumentos: encuestas, entrevistas y otros; y
- d. control y análisis de la información estadística.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA: Facultar al director de la Oficina Nacional de Información Turística, para emitir los documentos metodológicos para la implementación del Sistema de Información al Visitante.

SEGUNDA: Encargar al Director General de Mercadotecnia de este Organismo el proceso de implementación y control de lo dispuesto en la presente.



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

NOTIFÍQUESE al Director General de Mercadotecnia del Ministerio de Turismo y al Director de la Oficina Nacional de Información Turística.

COMUNÍQUESE a los miembros del Consejo de Dirección del Ministerio de Turismo, los presidentes de los grupos empresariales atendidos por el Ministro de Turismo, directores generales de empresas turísticas y delegados del Ministerio de Turismo en los territorios.

ARCHÍVESE la presente en el protocolo de resoluciones de la Dirección Jurídica.

Dada en La Habana, a los 19 días del mes de *agosto* del 2020, "AÑO 62 DE LA REVOLUCIÓN".



Juan Carlos García Granda