

RESOLUCIÓN No. 9 de 2020

POR CUANTO: El Acuerdo No. 7742, del Consejo de Ministros, del 28 de mayo de 2015, aprobó las funciones específicas del Ministerio de Turismo, y entre ellas, la prevista en su apartado Primero, numeral 5, consistente en la confección, evaluación y control del adecuado cumplimiento de las normas y parámetros de calidad en el turismo, conforme a la clasificación y categoría que ostentan las instalaciones.

POR CUANTO: Mediante la Resolución No. 166, del 23 de julio de 2014, del Ministro de Turismo, se creó el Comité de Calidad del Ministerio de Turismo, cuya actualización resulta necesaria con el propósito de fortalecer los mecanismos de control que garantizan la implementación y cumplimiento de los objetivos estratégicos que integran la Política de Calidad del Sistema de Turismo, contribuir al mejoramiento del producto turístico cubano, en correspondencia con el proceso de perfeccionamiento estructural, compositivo y organizacional que se desarrolla en el Ministerio de Turismo y el fortalecimiento de la gestión empresarial que corresponde a las organizaciones superiores de dirección empresarial y empresas.

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

RESUELVO

PRIMERO: Ratificar el Comité de Calidad del Ministerio de Turismo, en lo adelante, el Comité.

SEGUNDO: El Comité lo preside el que suscribe y se integra por los compañeros que ocupan los cargos siguientes:

Miembros: Viceministros.

- Director General de Operaciones y Calidad.
- Director General de Mercadotecnia.
- Subdirector General de Operaciones y Calidad.
- Director de Operaciones.
- Director de Servicios Técnicos.
- Director de Logística.
- Director Comercial.
- Director de Comunicación.



TERCERO: A las reuniones del Comité se invita a un representante del Sindicato Nacional de Trabajadores de Hotelería y Turismo, los presidentes de los grupos empresariales hoteleros, Cubasol y Viajes Cuba.

CUARTO: El Director de Calidad actúa como Secretario del Comité.

QUINTO: El Secretario del Comité desarrolla las funciones siguientes:

- a) Elaborar una agenda de trabajo anual, que refleja los temas a discutir mensualmente;
- b) circular la agenda y la documentación requerida con cinco días de antelación a la reunión;
- c) controlar los acuerdos del comité y presentar en cada reunión el informe de cumplimiento;
- d) presentar los proyectos de acta y acuerdos a la aprobación del Presidente, en no menos de setenta y dos horas; y
- e) circular las actas de las reuniones, con los acuerdos adoptados, a los Miembros del Comité;

SEXTO: En las sesiones del Comité pueden participar otros invitados con incidencia en los temas o asuntos que son objeto de análisis, del Sector y de otros organismos y entidades.

SÉPTIMO: Los comités de calidad sesionan de manera ordinaria con periodicidad mensual. Se pueden celebrar cuantas sesiones extraordinarias sean necesarias. Los temas a tratar en las reuniones del Comité, se circulan de forma resumida con al menos, cinco días de antelación a la fecha de la reunión. Los acuerdos del Comité se adoptan por mayoría.

OCTAVO: El Comité tiene las funciones y atribuciones siguientes:

- a. Diseñar, promover y controlar las políticas y estrategias en materia de calidad;
- b. evaluar los componentes que integran la cadena de valor del destino, integrada por los proveedores de todos los productos y servicios que forman parte de la experiencia del turista, desde la planificación de su viaje, la permanencia en el destino turístico, hasta el regreso al lugar de residencia;
- c. reconocer las mejores prácticas en materia de calidad de las entidades del sector turístico cubano y socializarlas para facilitar su generalización;
- d. divulgar los resultados de estudios sobre las mejores prácticas en calidad de servicios turísticos en los países de la competencia y evaluarlos para facilitar su introducción en Cuba;
- e. sugerir acciones en materia de capacitación para la mejora de la calidad de los servicios y su gestión en el sector turístico cubano;
- f. analizar el comportamiento de la calidad del Destino Cuba a partir de las

herramientas del Sistema de Retroalimentación, así como evaluar propuestas de mejora;

- g. analizar el desempeño de los procesos y conformidad de los servicios y productos turísticos en las entidades que integran el Sistema de Turismo, según los estándares aprobados, y proponer acciones correctoras y planes de mejora continua;
- h. analizar los resultados de las acciones de control, el tratamiento a las quejas y reclamaciones y criterios de clientes asociados a la calidad;
- i. aprobar las propuestas de clasificación por tipo y categoría resultantes de los procesos de clasificación;
- j. controlar el cumplimiento de la eficacia de las acciones para dar solución definitiva a las causas que originan las "No Conformidades" y afectan la calidad del servicio; y
- k. generalizar y transmitir las experiencias y medidas aplicadas como consecuencia de la "No Calidad".

NOVENO: Los jefes de las organizaciones superiores de dirección empresarial y empresas del Sistema de Turismo rinden cuenta en materia de calidad ante el Comité, sobre el resultado del trabajo de la organización que dirigen, cuando se considere por la presidencia de este.

DÉCIMO: Encargar a los jefes de las organizaciones superiores de dirección empresarial, empresas y estructuras que se le subordinan, la creación de los comités de calidad con el objetivo de analizar y controlar la gestión de calidad en cada nivel. Corresponde a los referidos jefes presidir los respectivos comités, los cuales sesionan de manera ordinaria con periodicidad mensual.

DÉCIMO PRIMERO: Los comités de calidad de las organizaciones superiores de dirección empresarial y empresas tienen las siguientes funciones:

- a. Diseñar, evaluar y promover el estado de cumplimiento de las políticas y estrategias en materia de calidad;
- b. evaluar los componentes que integran la cadena de valor, integrada por los proveedores de todos los productos y servicios que forman parte de la experiencia del turista, desde la planificación de su viaje, la permanencia en el destino turístico, hasta el regreso al lugar de residencia;
- c. reconocer las mejores prácticas en materia de calidad y socializarlas para facilitar su generalización;
- d. divulgar los resultados de estudios sobre las mejores prácticas en calidad de servicios turísticos en los países de la competencia y evaluarlos para facilitar su introducción en Cuba;

- e. sugerir acciones en materia de capacitación para la mejora de la calidad de los servicios y su gestión en el sector turístico cubano;
- f. analizar el comportamiento de la calidad y su incidencia en el Destino Cuba, así como evaluar propuestas de mejora;
- g. analizar el desempeño de los procesos y conformidad de los servicios y productos turísticos de la entidad y proponer acciones correctoras y planes de mejora continua;
- h. analizar los resultados de las acciones de control, el tratamiento a las quejas y reclamaciones y criterios de clientes asociados a la calidad;
- i. controlar el cumplimiento de la eficacia de las acciones para dar solución definitiva a las causas que originan las "No Conformidades" y afectan la calidad del servicio;
- j. generalizar y transmitir las experiencias y medidas aplicadas como consecuencia de la "No Calidad";
- k. otras afines con los procesos que desarrolla la entidad;
- l. hacer propuestas y recomendaciones al Comité de Calidad del Ministerio de Turismo;
- m. evaluar las propuestas del Movimiento de Líderes por la Calidad, presentadas por el Sindicato Nacional de Trabajadores de Hotelería y Turismo,
- n. chequear el cumplimiento de la implementación y certificación de los sistemas de gestión de la calidad; y
- o. evaluar la propuesta para otorgar el Premio Nacional de Gestión Turística.

DÉCIMO SEGUNDO: Los comités de calidad de las delegaciones del Ministerio de Turismo en los territorios cumplen, a su nivel, las funciones aprobadas al Comité de Calidad del Organismo Central.

DÉCIMO TERCERO: Encargar al Director General de Operaciones y Calidad del Ministerio de Turismo la implementación y control de lo dispuesto en la presente.

DÉCIMO CUARTO: Derogar la Resolución No. 166, del 23 de julio de 2014, del que suscribe.

DÉCIMO QUINTO: La presente Resolución entra en vigor a partir de la fecha de su notificación a los miembros del Comité de Calidad.



NOTIFÍQUESE al Director General de Operaciones y Calidad del Ministerio de Turismo y a los miembros del Comité de Calidad.

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 jefes de las entidades que integran el Sistema de Turismo

ARCHÍVESE su original en la Dirección Jurídica de este Organismo.

Dada en La Habana, a los 21 días del mes de enero del año 2020. "AÑO 62 DE LA REVOLUCIÓN".



Juan Carlos García Granda