

Manual de usuario

Portal de Servicios Consulares de la República de Cuba

Contenido

Introducción	3
Objetivos del portal	3
Aspectos generales	4
Opciones del sitio	4
¿Cómo acceder al Portal de Servicios Consulares?	5
¿Qué contiene el Portal de Servicios Consulares?	5
Sección Servicios	9
Servicios Consulares	9
Sección Consulados	10
Sección Agencias	13
Sección Cuba Hoy	14

Introducción

El Portal de Servicios Consulares de la República de Cuba es una plataforma digital que facilita trámites consulares, solicitudes de visas y servicios para ciudadanos y agencias de viajes. Este manual te guiará de manera clara y práctica por cada sección.

Objetivos del portal

- Facilitar el acceso digital a trámites consulares, reduciendo tiempos y desplazamientos innecesarios.
- Simplificar la solicitud de visas mediante un sistema en línea rápido, seguro y guiado paso a paso.
- Brindar información actualizada sobre consulados cubanos en el mundo, incluyendo contactos y horarios de atención.
- Ofrecer servicios consulares esenciales como pasaportes, legalizaciones, certificaciones y registros civiles.
- Apoyar a las agencias de viajes, permitiéndoles asociarse y gestionar visas digitales para sus clientes.
- Promover la transparencia y confianza, garantizando que los usuarios tengan acceso a términos, condiciones y soporte oficial.
- Difundir noticias y novedades consulares, manteniendo informados a ciudadanos y viajeros sobre cambios relevantes.
- Fortalecer la imagen de Cuba como destino turístico y cultural, integrando contenido visual y narrativo atractivo.

Aspectos generales

- Es una plataforma oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores de Cuba, creada para centralizar y digitalizar los trámites consulares.
- Facilita el acceso a servicios esenciales como visas digitales, pasaportes, legalizaciones y asistencia consular.
- Proporciona información actualizada sobre consulados cubanos en el mundo, incluyendo contactos y horarios de atención.
- Ofrece un espacio exclusivo para agencias de viajes, permitiendo su asociación y la gestión de visas digitales para clientes.

Opciones del sitio

El siguiente manual está organizado de acuerdo con la secuencia de ingreso a las pantallas del portal, de la siguiente manera:

Pantalla Principal – descripción general de la página de inicio y sus elementos principales.

Servicios Consulares – acceso a trámites digitales como visas, pasaportes, legalizaciones y otros servicios.

Consulados – información sobre las sedes consulares de Cuba en el mundo, con contactos y horarios de atención.

Agencias – espacio dedicado a agencias de viajes interesadas en asociarse y gestionar visas digitales para sus clientes.

Cuba Hoy – sección de noticias y actualidad relacionadas con Cuba y los servicios consulares.

Pie de Página – enlaces útiles, términos y condiciones, inscripción y datos de contacto.

¿Cómo acceder al Portal de Servicios Consulares?

Se debe acceder de manera online al sitio oficial del Portal de Servicios Consulares de la República de Cuba, a través de la dirección:

<https://ev2portal.datys.cu/>

Desde allí podrás iniciar trámites digitales como solicitud de visas, pasaportes, legalizaciones y otros servicios consulares.

¿Qué contiene el Portal de Servicios Consulares?

El Portal de Servicios Consulares de la República de Cuba es una plataforma oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores que organiza y centraliza los principales trámites consulares en línea.

En su pantalla principal se muestra un encabezado con el logo institucional del MINREX y un menú de navegación que permite acceder a las secciones de Inicio, Servicios, Consulados, Agencias y Cuba Hoy. Estos elementos están organizados en el siguiente orden:

- **Servicios:** Presenta una lista detallada con los servicios disponibles en el sitio.
- **Consulados:** Botón de llamado a la acción que dirige a una página estándar con información general sobre los consulados.
- **Agencias:** Presentará de manera simple y clara la información sobre las agencias, incluyendo otras secciones relevantes.
- **Cuba Hoy:** Una sección destinada a destacar los principales acontecimientos relevantes para el sitio, junto con información de interés para el viajero y otros contenidos que se deseen compartir.

El sidebar de la página está diseñado para facilitar la navegación mediante varios elementos clave. En la sección izquierda, se encuentra el espacio

destinado al logo o nombre del sitio. En la misma línea horizontal, aparece un panel de navegación que permite realizar búsquedas específicas; al introducir una palabra, se desplegarán sugerencias relacionadas basadas en los resultados disponibles. Además, junto al panel de búsqueda, se encuentra la opción para seleccionar el idioma del sitio.



Ilustración 1 Pantalla Principal / Opciones del menú

La sección "Solicita tu Visa" está diseñada para facilitar a los extranjeros el proceso de solicitud de visa de turismo para viajar a Cuba. Con un solo clic, los usuarios acceden a un formulario donde deben proporcionar su correo electrónico y otros datos necesarios para iniciar el trámite. Además, esta sección incluye un video promocional que destaca las maravillas de Cuba, aprovechando el espacio dedicado a la visa de turismo para motivar a los

visitantes a explorar todo lo que la isla ofrece. La figura muestra cómo se visualiza esta sección en el sitio.

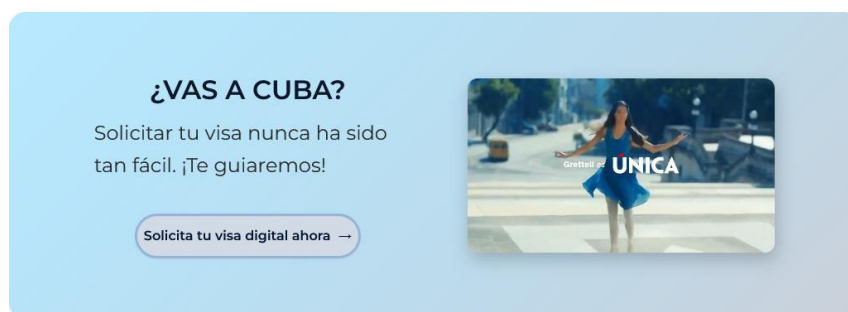


Ilustración 2 Sección para solicitar visa digital

La sección para agencias está diseñada para invitar a agencias de viajes y servicios relacionados a establecer una colaboración con el consulado correspondiente. Mediante esta asociación, las agencias podrán firmar un contrato que les permita participar en la gestión de visas digitales, simplificando el proceso para sus clientes.



Ilustración 3 Sección para las agencias de viaje

El consulado busca trabajar en conjunto con agencias interesadas en ofrecer un servicio integral y eficiente, lo que facilitará a las agencias gestionar directamente las solicitudes de visa, optimizando la experiencia tanto para ellas como para los viajeros. El botón de llamado a la acción "¡Descubre cómo!" dirige a los interesados hacia información detallada sobre el proceso de contratación entre agencias y consulados. La figura 5 muestra cómo se visualiza esta sección en el sitio.

El footer de la página ha sido diseñado cuidadosamente para garantizar una navegación sencilla y accesible. En este espacio, se incluyen enlaces directos a las principales secciones del menú, facilitando a los usuarios el acceso rápido a la información que necesitan.



Ilustración 4 Footer del sitio

Además, se presentan los Términos y Condiciones de Uso, ofreciendo transparencia sobre las políticas del sitio, junto con los datos de contacto para mayor claridad.

También se ha habilitado un área de suscripción, donde los usuarios pueden registrarse para recibir notificaciones y actualizaciones importantes directamente en su correo electrónico. Por último, el footer incluye una mención de copyright, que asegura la protección del contenido del sitio, estableciendo que todos los derechos están reservados y prohibiendo el uso no autorizado del material.

Cada sección del menú despliega información específica: en Servicios se encuentran trámites como visas, pasaportes y legalizaciones; en Consulados se listan las sedes consulares con sus datos de contacto y horarios; en Agencias se detallan los beneficios y el proceso de registro para empresas del sector turístico; y en Cuba Hoy se publican noticias y novedades consulares. Finalmente, el pie de página concentra enlaces útiles, términos y condiciones, opciones de inscripción y canales de contacto, garantizando una navegación clara, segura y completa para todos los usuarios.

Sección Servicios

La sección Servicios constituye el núcleo del portal, ya que reúne todos los trámites consulares que los usuarios pueden realizar de manera digital o con apoyo presencial y organiza la información de manera que el usuario pueda identificar fácilmente qué necesita para cada gestión. Al ingresar, se despliega un menú organizado por categorías que facilita la navegación y el acceso a cada procedimiento.

Desde la página de inicio del sitio, el usuario puede posicionarse sobre la opción del menú denominada "SERVICIOS". Al hacerlo, se desplegará automáticamente una lista que muestra los servicios disponibles en el sitio, tal como se detalla a continuación.



Ilustración 5 Sección Servicios / Servicios Consulares

Servicios Consulares

Al acceder a la sección "SERVICIOS CONSULARES" desde la página de inicio, se encuentra una sección de publicidad fija que se actualiza cada vez que se ingresa a la página.



Ilustración 6 Sección Servicios Consulares

Debajo de esta área, se despliega un panel de filtrado con listas desplegables que permiten al usuario configurar su búsqueda:

- **Consulado:** Seleccione el consulado donde desea realizar el trámite.
- **Categorías:** Elija la categoría del servicio que desea solicitar, por ejemplo, Visado.
- **Servicios:** Dentro de la categoría seleccionada, especifique el trámite requerido, como la Visa de Turismo.

Una vez configurados los filtros, el usuario debe hacer clic en el botón "BUSCAR" para que la página localice el trámite correspondiente en el consulado seleccionado. Es importante destacar que los tres campos del filtro son obligatorios para realizar la búsqueda.

Esta zona no sirve para iniciar directamente el trámite, sino para obtener información detallada sobre cada servicio por categoría: requisitos, documentación necesaria y datos que se recopilan en cada gestión. De esta manera, el usuario puede prepararse antes de iniciar el proceso formal en el consulado o en línea.

Sección Consulados

Al acceder a la Sección Consulados desde el menú de navegación del sitio, se mostrará una imagen fija tipo banner junto con una sección de búsqueda que permite filtrar consulado.

Está diseñada para que los usuarios encuentren de manera rápida y organizada toda la información relacionada con las sedes consulares de Cuba en el exterior.



Ilustración 7 Sección Consulados

Cada consulado cuenta con una ficha informativa que incluye:

1. Una breve descripción de la Embajada, acompañada de una imagen de la sección consular o embajada, junto con un mapa de ubicación.
2. Servicios Consulares: Se presenta un listado con todos los servicios consulares ofrecidos por el consulado correspondiente. Cada servicio actúa como un enlace que dirige al usuario a información detallada sobre el trámite seleccionado. En los casos donde el servicio pueda realizarse en línea, el

enlace llevará directamente al usuario al procedimiento correspondiente para completar el trámite.

3. Las formas de pago varían según el consulado y pueden ajustarse a sus políticas específicas. A continuación, se presentan algunas opciones comunes:
 - Pago en Efectivo: Esta modalidad permite realizar el pago directamente en las instalaciones del consulado.
 - Transferencia o Depósito Bancario: Los usuarios pueden realizar pagos utilizando transferencias desde su cuenta bancaria a la cuenta del consulado.
 - Terminal de Punto de Venta (POS): Se ofrece la opción de pagar con tarjeta de débito o crédito a través de un terminal de pago seguro en el consulado.
4. Los horarios de atención de cada consulado pueden variar, por lo que es importante consultar la información específica de cada consulado.
5. Preguntas frecuentes: Esta sección de Preguntas Frecuentes (FAQ) está diseñada para proporcionar a los usuarios información clara y accesible sobre los servicios del consulado.
6. Avisos: El propósito de esta sección es informar a los usuarios sobre novedades, cambios en horarios, actualizaciones de servicios, anuncios sobre eventos, y cualquier otra información relevante para los usuarios del sitio.
7. Contactos: Para facilitar la comunicación entre los usuarios y el consulado esta la información de Contactos. Debe permitir a los ciudadanos obtener información sobre cómo pueden comunicarse con la institución, además de la dirección del consulado.

Esta sección es meramente informativa: su objetivo es que el usuario conozca qué trámites puede realizar en cada consulado, qué requisitos se solicitan y cómo contactar la sede correspondiente. No se realizan trámites directamente desde aquí, sino que se obtiene la información necesaria para prepararse antes de acudir o iniciar el proceso en línea.

Narrativa de Uso

Imagina que resides en España y necesitas renovar tu pasaporte:

1. Entra en la sección Consulados.
2. Selecciona España → Consulado de Cuba en Madrid.
3. Visualiza la dirección, teléfono y horario de atención.
4. Revisa qué servicios ofrece esa sede y confirma que incluye renovación de pasaportes.
5. Con esta información, podrás planificar tu visita o iniciar el trámite digital en el portal.

Sección Agencias

La sección Agencias está destinada exclusivamente a las agencias de viajes asociadas, es decir, aquellas que han firmado contratos con los consulados para emitir visas digitales.

Al ingresar en esta página, el usuario encuentra:

- Un banner promocional del destino Cuba, que refuerza la identidad turística del país.
- Justo debajo, una pregunta directa: ¿Eres una agencia de viaje? acompañada del botón Autenticarse.



Ilustración 8 Sección Agencias

Al hacer clic en Autenticarse, las agencias registradas acceden al módulo exclusivo diseñado para ellas, donde pueden:

- Gestionar las solicitudes de visas digitales de sus clientes en coordinación con los consulados con los que tienen contrato.
- Realizar las gestiones propias de su actividad dentro del módulo, como seguimiento de trámites, control de pagos y administración de servicios asociados.

Es importante destacar que esta sección está reservada únicamente para agencias validadas y contratadas oficialmente por los consulados. No es un espacio de información general, sino un área de acceso restringido para la gestión consular especializada.

Sección Cuba Hoy

La sección Cuba Hoy está concebida como un espacio informativo dentro del portal, destinado a mantener a los usuarios actualizados sobre noticias, disposiciones oficiales y novedades relacionadas con Cuba y los servicios consulares.

Al ingresar, se despliega un panel de noticias con titulares destacados y resúmenes breves. Cada publicación incluye un enlace “Leer más >” que permite acceder al contenido completo en una nueva pantalla. Los temas abarcan desde cambios en trámites consulares y disposiciones migratorias, hasta información turística y cultural relevante para viajeros y agencias.

Es importante aclarar que esta sección es meramente informativa: su objetivo es ofrecer al usuario un panorama actualizado sobre Cuba y los servicios consulares, pero no constituye un espacio para realizar trámites ni gestiones.

El presente manual reúne de manera estructurada las principales secciones del Portal de Servicios Consulares —Servicios, Consulados, Agencias y Cuba Hoy— ofreciendo una guía clara y práctica para que los usuarios comprendan cómo navegar y acceder a la información que necesitan.