

Decreto 29/2007, de 10 de abril, por el que se regula la Red de Oficinas de Turismo de Castilla-La Mancha. (*)
(DOCM 78 de 13-04-2007)

(*) Modificado por Decreto 350/2008, de 9 de diciembre (DOCM 256 de 12-12-2008)

El Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha, aprobado por Ley Orgánica 9/1982, de 10 de agosto, establece en su artículo 31.1.18ª, la competencia exclusiva de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en materia de promoción y ordenación turística, competencia que fue desarrollada por la Ley 8/1999, de 26 de mayo, de Ordenación del Turismo de Castilla-La Mancha.

La imagen y la calidad de la información turística resultan determinantes en la percepción que los usuarios turísticos tienen del destino y mejora considerablemente su grado de satisfacción. En tal sentido, la Ley 8/1999, de 26 de mayo, de Ordenación del Turismo de Castilla La Mancha define en su artículo 42 el servicio de información turística a través de las oficinas de turismo e insta a que se regule la Red de Oficinas de Turismo de Castilla-La Mancha (Red Infotur) estableciendo los requisitos mínimos necesarios para la integración en dicha Red.

Si bien la Junta de Comunidades de Castilla-la Mancha facilita a los usuarios información turística a través de sus oficinas, también es cierto que existen oficinas de información turística pertenecientes a otras Administraciones e incluso a otras entidades públicas o privadas. Esta realidad recomienda la creación de una red de adscripción voluntaria cuyo objetivo sea proporcionar a los usuarios una información de los recursos turísticos de Castilla La Mancha correcta y uniforme.

La regulación de la red garantiza los elementos necesarios para la coordinación entre las diferentes Administraciones y entidades turísticas, así como el aprovechamiento de las sinergias existentes entre ellas.

En su virtud, a propuesta de la Consejería de Industria y Tecnología, de acuerdo con el Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de 10 de abril de 2007.

Dispongo:

Capítulo I
Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

El presente Decreto tiene por objeto la regulación de la Red de Oficinas de Turismo de Castilla-La Mancha (Red Infotur), fijando para ello los requisitos, tipos y funcionamiento de las oficinas de turismo y puntos de información turística, tanto existentes como de futura creación, así como el procedimiento para su adhesión a la citada Red.

Artículo 2. Fines.

La Red de Oficinas de Turismo de Castilla-La Mancha tiene como finalidad ofrecer a los usuarios una información turística uniforme, homogénea, actualizada y veraz, apoyada en una imagen de marca reconocida por el visitante.

Artículo 3.- Definiciones.

A los efectos del presente Decreto, se entiende por:

a) Oficina de turismo: El establecimiento turístico abierto al público que, con carácter habitual, presta un servicio turístico consistente en facilitar al usuario orientación, asistencia e información turística.

b) Punto de información turística: El establecimiento turístico dependiente de una oficina de turismo que, con carácter temporal, facilita a los usuarios orientación, asistencia e información turística especializada, bien sobre un determinado evento o fiesta de relevancia turística, bien sobre unas zonas o recursos turísticos concretos.

c) Red de Oficinas de Turismo de Castilla-La Mancha: El sistema integrado por oficinas de turismo de titularidad pública o privada, de libre adscripción, mediante el cual se garantiza un servicio de información turística homogéneo, así como la calidad necesaria para potenciar la imagen turística de Castilla-La Mancha.

Artículo 4.- Tipología.

Las oficinas de turismo se clasifican en los siguientes tipos:

a) Oficinas de nivel I: Oficinas de titularidad pública o privada situadas en las capitales de provincia de Castilla-La Mancha o fuera de la Comunidad Autónoma, siempre y cuando cumplan con los requisitos exigidos en la Sección 1ª del Capítulo II de este Decreto.

b) Oficinas de nivel II: Oficinas de titularidad pública o privada situadas en municipios que reúnan especiales recursos turísticos de carácter histórico, artístico, cultural o gastronómico, o bien cuenten con espacios naturales, y que cumplan con los requisitos exigidos en la Sección 2ª del Capítulo II de este Decreto.

c) (*) Oficinas de nivel III: Oficinas de titularidad pública o privada situadas en municipios con entidad turística, que no reúnan los requisitos de los niveles I y II y que cumplan con los requisitos mínimos exigidos en la sección 3ª del Capítulo II de este Decreto. A tales efectos se valorarán los recursos turísticos, la infraestructura turística existente, la actividad turística en el municipio o la inversión público-

privada en turismo.

(* Modificado por Decreto 350/2008, de 9 de diciembre (DOCM 256 de 12-12-2008)

Artículo 5.- Funcionamiento de la Red de Oficinas de Turismo de Castilla-La Mancha.

La Red de Oficinas de Turismo de Castilla-La Mancha funcionará mediante una red de Internet que conectará todas las oficinas integrantes de la misma, permitiendo el suministro y actualización de datos de forma permanente y el acceso a toda la información desde cada una de ellas.

Artículo 6.- Material disponible en las oficinas.

Las oficinas de turismo adheridas a la Red de Oficinas de Turismo de Castilla-La Mancha deberán poner a disposición de los usuarios el material que les facilite la Dirección General de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha competente en materia de turismo.

Capítulo II

Requisitos para la adhesión a la Red de Oficinas de Turismo de Castilla-La Mancha

Sección 1ª

Requisitos mínimos para las oficinas de turismo de nivel I

Artículo 7.- Horario.

Las oficinas de nivel I deberán abrir todos los días de la semana en horario de ocho horas, a excepción de domingos y festivos en los que el horario será al menos de 10:00 a 14:00 horas. En cualquier caso, las oficinas garantizarán el servicio en aquellos días de especial afluencia turística por motivos de festividad de carácter nacional, regional o local.

Artículo 8.- Requisitos del personal.

1. El responsable de oficina deberá tener como mínimo la siguiente cualificación:

a) Titulación: Licenciado universitario o Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas, Técnico de Empresas Turísticas, Diplomatura en Turismo o Diplomatura en Empresas y Actividades Turísticas.

b) Idiomas: castellano, inglés y un tercer idioma extranjero.

2. El resto de personal deberá tener la titulación de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, Técnico o equivalentes y hablar español e inglés y acreditar la realización de cursos de formación en materia turística con un mínimo de 200 horas.

Artículo 9.- Requisitos del local.

1. El local, que deberá cumplir la normativa de accesibilidad de los espacios públicos y dedicarse en exclusiva a las tareas de información turística, deberá tener como mínimo las siguientes instalaciones y equipamiento:

a) Zona de atención al público.

b) Pantalla para proyectar imágenes, campañas y posibles presentaciones.

c) Mobiliario corporativo.

d) Aire acondicionado y calefacción.

e) Buzón de sugerencias.

f) Ordenador.

g) Acceso a Internet/Correo electrónico, mediante línea ADSL.

h) Equipo multifunción: Impresora, fotocopidora y fax.

i) Teléfono.

j) Paquete básico de ofimática.

2. En cuanto a la identificación exterior de la oficina de turismo, deberán aparecer en su fachada:

a) El distintivo de la Red de Oficinas de Turismo de Castilla-La Mancha.

b) El distintivo de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

c) El distintivo de "Turismo de Castilla-La Mancha".

Artículo 10.- Tratamiento de la información.

Con carácter mensual, las oficinas de turismo deberán remitir a la Dirección General de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha competente en materia de turismo la siguiente información, en el formato establecido al efecto por ésta:

a) Informe de actividades.

b) Informe de visitas, actos, solicitudes y datos estadísticos.

c) Informe de captación de agencias de viajes y operadores turísticos.

d) Cuestionario de satisfacción.

e) Inventario de almacén.

Sección 2ª

Requisitos mínimos para las oficinas de turismo de nivel II

Artículo 11.- Horario.

Las oficinas de turismo de nivel II deberán abrir seis días a la semana, incluyendo siempre sábado, domingo, festivos y el día que una dos festivos. Permanecerán abiertas seis horas diarias, excepto domingos y festivos en los que el horario será de 10:00 a 14:00 horas. En cualquier caso, las oficinas garantizarán el servicio que prestan en aquellos días de especial afluencia turística por motivos de festividad de carácter nacional, regional o local

Artículo 12.- Requisitos del personal.

El personal de la oficina deberá tener como mínimo la siguiente cualificación:

- a) Titulación: Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, titulado Técnico o equivalentes y acreditación de realización de cursos de formación en materia turística con un mínimo de 200 horas.
- b) Idiomas: Deberán hablar español e inglés.

Artículo 13.- Requisitos del local.

1. El local, que deberá cumplir la normativa de accesibilidad de los espacios públicos, deberá tener como mínimo las siguientes instalaciones y equipamiento:

- a) Zona de atención al público.
- b) Mobiliario adaptado a la prestación del servicio.
- c) Aire acondicionado y calefacción.
- d) Buzón de sugerencias.
- e) Ordenador.
- f) Acceso a Internet/Correo electrónico mediante línea ADSL.
- g) Equipo multifunción: Impresora, fotocopidora y fax.
- h) Teléfono.
- i) Paquete básico de ofimática.

2. En cuanto la identificación exterior de la oficina de turismo, deberán aparecer en su fachada:

- a) El distintivo de la Red de Oficinas de Turismo de Castilla-La Mancha.
- b) El distintivo de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- c) El distintivo de "Turismo de Castilla-La Mancha".

Artículo 14.- Tratamiento de la Información.

Con carácter mensual las oficinas de turismo deberán remitir a la Dirección General de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha competente en materia de turismo la siguiente información, en el formato establecido al efecto por ésta:

- a) Informe de actividades.
- b) Informe de visitas, actos, solicitudes y datos estadísticos.
- c) Cuestionario de satisfacción.
- d) Inventario de almacén.

Sección 3ª

Requisitos mínimos para las oficinas de turismo de nivel III

Artículo 15.- Horario.

Las oficinas de turismo de nivel III deberán abrir como mínimo sábados, domingos, festivos y el día que una dos festivos un mínimo de cuatro horas.

Artículo 16.- Requisitos del personal.

El personal de la oficina deberá tener como mínimo la siguiente cualificación:

- a) Titulación: Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, titulado Técnico o equivalentes.
- b) Idiomas: español y nivel básico de inglés.

Artículo 17.- Requisitos del local.

1. El local, que deberá cumplir la normativa de accesibilidad de los espacios públicos, deberá tener como mínimo las siguientes instalaciones y equipamiento:

- a) Zona de atención al público.
- b) Mobiliario adaptado a la prestación del servicio.
- c) Buzón de sugerencias.
- d) Ordenador.
- e) Acceso a Internet/Correo electrónico.
- f) Equipo multifunción: Impresora, fotocopidora y fax.
- g) Teléfono.
- h) Paquete básico de ofimática.

2. En cuanto la identificación exterior de la Oficina de Turismo, deberán aparecer en su fachada:

- a) El distintivo de la Red de Oficinas de turismo de Castilla-La Mancha.
- b) El distintivo de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- c) El distintivo de "Turismo de Castilla-La Mancha".

Artículo 18.- Tratamiento de la información.

Con carácter mensual las oficinas de turismo deberán remitir a la Dirección General de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha competente en materia de turismo un informe de actividades, en el formato establecido al efecto por ésta.

Sección 4ª

Dispensas

Artículo 19.- Dispensas.

1. Excepcionalmente, la Dirección General de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha competente en materia de turismo, de oficio o a instancia de parte, y previo informe de la inspección de turismo sobre la calidad de las instalaciones y el volumen y calidad del servicio de las oficinas de turismo, podrá dispensar, mediante resolución motivada, del cumplimiento de alguno de los requisitos establecidos

en el presente Decreto para la adhesión a la Red de Oficinas de Turismo de Castilla-La Mancha, en atención a la no influencia de dicha dispensa en la consecución de los fines establecidos en el artículo 2 del presente Decreto.

2. En el caso de las oficinas de información turística ubicadas fuera del territorio de Castilla-La Mancha, no serán de aplicación los horarios de apertura, si bien éstos deberán ser propuestos por la oficina y en su caso aceptados por la Dirección General de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha competente en materia de turismo, siempre sobre la base de criterios de coherencia con el entorno en el que se encuentren.

Capítulo III

Derechos y obligaciones de las oficinas de turismo

Artículo 20.- Derechos de las oficinas de turismo.

Las oficinas de turismo adheridas a la Red en cualquiera de sus niveles, tendrán los siguientes derechos:

- a) Disponer del material promocional que edite la Consejería competente en materia de turismo sobre los recursos turísticos de Castilla-La Mancha.
- b) Recibir asesoramiento en la gestión de la información y promoción del producto turístico de su zona, en las condiciones que se determinen por la Dirección General de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha competente en materia de turismo.
- c) Acceder a los servicios y a las bases de datos disponibles sobre los recursos turísticos de Castilla-La Mancha.
- d) Usar en exclusiva el distintivo de la Red de Oficinas de Turismo de Castilla-La Mancha.
- e) Asistir a los cursos de formación organizados por la Dirección General de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha competente en materia de turismo.

Artículo 21.- Obligaciones de las oficinas de turismo.

Las oficinas de turismo adheridas a la Red, en cualquiera de sus tres niveles, deberán cumplir las siguientes obligaciones:

- a) Prestar la actividad de información de forma gratuita, objetiva, personalizada, ágil, veraz y completa, orientando a los usuarios acerca de los servicios que les sean requeridos.
- b) Disponer de hojas de reclamación a disposición del usuario.
- c) Ofrecer a los usuarios información sobre sus derechos y deberes con los prestadores de los servicios turísticos.
- d) Comunicar formalmente a la Dirección General de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha competente en materia de turismo su calendario y horario anual de apertura del año siguiente, dentro del último trimestre del cada año.

Artículo 22.- Ayudas y subvenciones.

1. Para que las oficinas de turismo puedan recibir subvenciones, ayudas, colaboración técnica y material de promoción, será obligatoria su previa integración a la Red de Oficinas de Turismo de Castilla-La Mancha.

2. Las bases reguladoras de las subvenciones y ayudas en materia de información turística diferenciarán los tres niveles de las oficinas, valorando especialmente en su concesión, las actuaciones promocionales que lleve a cabo la oficina, la oferta de publicaciones turísticas, así como de artesanía y productos típicos de la región, y en general, el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente Decreto en un grado mayor al exigido.

Capítulo IV

Procedimiento de adhesión a la Red de Oficinas de Turismo de Castilla-La Mancha

Artículo 23.- Solicitud y documentación.

El titular de la oficina deberá dirigir al Director General de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha competente en materia de turismo solicitud en el modelo normalizado, adjuntando:

a) Documentación general:

- 1º. Dotación económica presupuestada para el funcionamiento de la oficina para el año en curso y memoria de actuación.
- 2º. Autorización municipal de apertura, si procede.
- 3º. Plano de la oficina.
- 4º. Fotografías exteriores e interiores de la oficina en formato electrónico.
- 5º. "Currículum vitae" del personal.
- 6º. Declaración jurada del responsable de la oficina sobre la adecuación a las características establecidas en el presente Decreto en materia de espacio interior, equipamiento básico, período de funcionamiento y personal de la oficina y, en su caso, puntos de información turística.
- 7º. Solicitud de nivel de la oficina.
- 8º. Solicitud de inscripción en el Registro General de Empresas, Establecimientos, Asociaciones de Empresarios Turísticos y Entidades Turísticas no Empresariales de Castilla-La Mancha.

b) Documentación específica:

- 1º. Las entidades locales, así como de los organismos autónomos u otras entidades dependientes de las mismas, certificado del acuerdo del órgano competente, por el que se manifiesta el interés de adhesión a la Red y se solicita ésta.
- 2º. Las asociaciones, fundacionales y demás personas jurídicas sin ánimo de lucro deberán aportar copia de sus estatutos.

3º. Las personas físicas y el resto de personas jurídicas, deberán aportar: Copia del Documento Nacional de Identidad y de la escritura de constitución, respectivamente, así como, en su caso, documentación acreditativa del poder de representación del solicitante.

Artículo 24.- Instrucción.

Recibida la solicitud con la documentación de preceptiva aportación, la inspección de turismo realizará un informe sobre el cumplimiento de los requisitos reglamentarios de la oficina solicitante, así como una propuesta de clasificación en uno de los niveles establecidos en el artículo 4 de este Decreto.

Artículo 25.- Resolución de solicitudes.

1. En el plazo de tres meses desde la presentación de la solicitud, el Director General de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha competente en materia de turismo dictará la oportuna resolución aceptando o denegando la solicitud de adhesión a la Red de Oficinas de Turismo de Castilla-La Mancha. En caso de que se estimara la solicitud, la resolución indicará el nivel otorgado a la oficina.

2. Si transcurrido el plazo indicado en el apartado anterior no se hubiera notificado resolución expresa, se entenderá estimada la solicitud.

Artículo 26.- Inscripción en el Registro General de Empresas, Establecimientos, Asociaciones de Empresarios Turísticos y Entidades Turísticas no Empresariales de Castilla-La Mancha.

Las oficinas de turismo incluidas en la Red de Oficinas de Turismo de Castilla-La Mancha se inscribirán de oficio por el órgano competente en el Registro General de Empresas, Establecimientos, Asociaciones de Empresarios Turísticos y Entidades Turísticas no Empresariales de Castilla-La Mancha.

Disposición transitoria única.

Las oficinas de turismo abiertas al público a la entrada en vigor del presente Decreto, que hubieran obtenido un reconocimiento administrativo como oficina de turismo "Infotur" por la Consejería competente en materia de turismo de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y que no cumplan los requisitos mínimos exigidos en el Capítulo II del presente Decreto, disponen de un año desde su entrada en vigor para adaptarse a las exigencias establecidas en el mismo, quedando excluidas de la Red de Oficinas de Turismo de Castilla-La Mancha en caso contrario, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 19 del presente Decreto.

Disposiciones finales.

Primera. Facultades de desarrollo de esta norma.

Se faculta al titular de la Consejería competente en materia de turismo para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo de este Decreto.

Segunda. Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.