



I. Disposiciones Generales

DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA Y EMPLEO

DECRETO 29/2014, de 4 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las oficinas de turismo y la Red de Oficinas de Turismo de Aragón.

El Estatuto de Autonomía de Aragón, reformado por la Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril ("Boletín Oficial de Aragón", y "Boletín Oficial del Estado", de 23 de abril), en su artículo 71, regla 51.^a, atribuye a la Comunidad Autónoma de Aragón la competencia exclusiva en materia de turismo, que comprende la ordenación y promoción del sector, su fomento, la regulación y la clasificación de las empresas y establecimientos turísticos.

En el ámbito de esta competencia exclusiva y en el ejercicio de la potestad legislativa, se procedió a la refundición de la legislación en materia de turismo y por Decreto-Legislativo 1/2013, de 2 de abril, del Gobierno de Aragón, se aprobó el texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón.

El artículo 68 del texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón regula la información turística en la Comunidad Autónoma, estableciendo, en su apartado 1, que el Departamento del Gobierno de Aragón responsable de turismo "se dotará de medios y sistemas de información orientados a proporcionar el conocimiento de la oferta y la demanda turísticas y a garantizar la atención de peticiones de información".

En este contexto, el apartado 3 del citado artículo indica que "las Oficinas de Turismo son dependencias abiertas al público que, con carácter habitual, prestan un servicio de interés público consistente en facilitar a los turistas orientación, asistencia e información turística".

Por su parte, el apartado 4 del mismo precepto incide en que "las Oficinas de Turismo podrán ser de titularidad de la Administración de la Comunidad Autónoma, de las entidades locales y de otras personas públicas o privadas".

Los siguientes apartados del citado artículo 68 se ocupan de la regulación de la Red de Oficinas de Aragón. El apartado 5 del mismo establece que "la Red de Oficinas de Turismo de Aragón, instrumento de coordinación y promoción de la calidad de la información turística general en Aragón, estará integrada por las oficinas de titularidad pública y por aquellas de titularidad privada que se incorporen a la misma".

El apartado 6 señala que "las Oficinas de Turismo integradas en la Red deberán cumplir los requisitos que, en relación con la realización de actividades, prestación de servicios e identidad de imagen, se determinen reglamentariamente".

Por fin, el apartado 7 indica que "de las oficinas de titularidad privada, solo las integradas en la Red de Oficinas de Turismo de Aragón podrán recibir subvenciones, ayudas o asistencia técnica".

Como antecedente reglamentario de la regulación de las oficinas de turismo, cabe citar la Orden de 3 de abril de 1990, del Departamento de Industria, Comercio y Turismo (publicada en el "Boletín Oficial de Aragón", número 49, de 2 de mayo), por la que se crean y regulan las Oficinas de Información Turística colaboradoras de la Diputación General de Aragón y se fija el procedimiento de ayudas, estableciendo unas mínimas normas de funcionamiento, de identidad de imagen y de información que deben ofrecer las oficinas colaboradoras, cuyo cumplimiento tendría como contraprestación la concesión de ayudas destinadas a sufragar los gastos de funcionamiento de las oficinas.

Al amparo de dicha norma han ido surgiendo numerosas oficinas de información turística, de titularidad pública y privada, que hoy demandan una nueva regulación específica a partir de lo establecido en la Ley del Turismo de Aragón.

Este Decreto está compuesto por cuatro capítulos, dos disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria, dos disposiciones finales y un anexo.

El Capítulo I contiene las disposiciones generales de la norma. Se precisa el objeto de la misma, que no es otro que la regulación de los requisitos y clases de oficinas de turismo y puntos de información turística, el procedimiento para su inscripción en el Registro de Turismo de Aragón, así como la configuración del régimen jurídico de la Red de Oficinas de Turismo de Aragón y su funcionamiento. Al mismo tiempo se indica la finalidad del Decreto y las Administraciones públicas competentes, junto con las definiciones que se consideran necesarias.

En el Capítulo II se aborda la regulación general de las oficinas de turismo y puntos de información turística. En su Sección Primera se abordan las cuestiones relativas a los requisitos y régimen de prestación del servicio de información turística. Aquí se establece la clasificación y requisitos mínimos de las oficinas de turismo y puntos de información turística, las



obligaciones de los mismos, así como las condiciones generales de prestación del servicio de información turística.

La Sección Segunda del Capítulo II se ocupa de la declaración responsable e inscripción en el Registro de Turismo de Aragón de las oficinas de turismo y puntos de información turística.

El Capítulo III está consagrado a la regulación de la Red de Oficinas de Turismo de Aragón, cuya finalidad está dirigida a la coordinación y la promoción de la calidad de la información turística general de Aragón. Su Sección Primera regula la composición y gestión de la Red, estableciendo los mecanismos de integración y baja en la misma, así como el papel asignado al Gestor de la Red. Por su parte, la Sección Segunda especifica los derechos y deberes asignados a las oficinas de turismo integradas en la Red.

En el Capítulo IV se contiene el régimen sancionador con remisión a lo dispuesto en materia disciplinaria en el Título Sexto del texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón.

La disposición adicional primera se ocupa de los mecanismos de colaboración con oficinas de turismo ubicadas fuera del territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón.

La disposición adicional segunda aborda el cumplimiento por parte de las oficinas de turismo y los puntos de información turística de la normativa referida a la protección de datos de carácter personal.

La disposición transitoria única atiende a la situación de las oficinas de información turística existentes antes de la entrada en vigor del Decreto.

Finalmente, existe una disposición derogatoria única y dos disposiciones finales que se ocupan de la habilitación de desarrollo reglamentario del Decreto y de su entrada en vigor.

La Orden del Consejero de Economía y Empleo del Gobierno de Aragón de 14 de enero de 2013, relativa al inicio del procedimiento de elaboración de este Decreto, acordó dar audiencia a las asociaciones representativas de intereses colectivos relacionados con la materia a reglamentar. Asimismo, mediante Resolución de 18 de marzo de 2013, de la Directora General de Turismo, publicada en el "Boletín Oficial de Aragón", el día 25 de marzo de 2013, se acordó ampliar ese trámite con el sometimiento a información pública del mismo. A la vista de los informes de la Dirección General de Turismo de fecha 1 de julio de 2013; del Consejo del Turismo de Aragón de fecha 18 de julio de 2013, y de la Secretaría General Técnica del Departamento de Hacienda y Administración Pública de fecha 7 de agosto de 2013, la Secretaría General del Departamento de Economía y Empleo, mediante informe de fecha 5 de noviembre de 2013, dio oportuna contestación a las alegaciones efectuadas y otorgó una redacción al texto del proyecto de Decreto acorde con las observaciones y sugerencias aceptadas. Posteriormente, el proyecto de Decreto fue sometido a informe de la Dirección General de los Servicios Jurídicos del Gobierno de Aragón, que se pronunció a través del Informe Jurídico número RDGSJ 456/2013, fechado el 25 de noviembre de 2013.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Economía y Empleo, de acuerdo con el Dictamen número 4/2014 del Consejo Consultivo de Aragón, de fecha 21 de enero de 2014, y previa deliberación del Gobierno de Aragón en su reunión del 4 de marzo de 2014,

DISPONGO:

CAPITULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

Este Decreto tiene por objeto la regulación de los requisitos y clases de oficinas de turismo y puntos de información turística, el procedimiento para su inscripción en el Registro de Turismo de Aragón, así como la configuración del régimen jurídico de la Red de Oficinas de Turismo de Aragón y su funcionamiento.

Artículo 2. *Finalidad.*

La ordenación de las oficinas de turismo y puntos de información turística de Aragón tiene como finalidad proporcionar a los usuarios una información turística uniforme, actualizada, veraz y homogénea.

Artículo 3. *Definiciones.*

A los efectos de este Decreto se entiende por:

- Oficina de turismo: El establecimiento turístico abierto al público que, de forma permanente y continuada o por temporadas turísticas, presta un servicio turístico consistente en facilitar al usuario orientación, asistencia e información turística.



- b) Punto de información turística: El establecimiento turístico abierto al público que facilita a sus usuarios orientación, asistencia e información turística especializada, bien sobre un determinado evento o sobre fiestas o actividades de interés turístico, bien sobre una zona o recursos turísticos concretos, y está adscrito a una oficina de turismo a los efectos de garantizar la coordinación y la adecuada calidad en la prestación del servicio de información turística.
- c) Red de Oficinas de Turismo de Aragón: El sistema integrado por oficinas de turismo de titularidad pública y privada, destinado a garantizar la mayor eficiencia en la prestación de los servicios de información turística y una eficaz promoción de los recursos turísticos de la Comunidad Autónoma.
- d) Gestor de la Red: El organismo encargado de la gestión y coordinación de los elementos comunes a todas las oficinas de turismo integradas en la Red.
- e) Servicio de información turística: La actividad consistente en facilitar a los turistas orientación, asistencia e información sobre los recursos y la oferta turística del ámbito de actuación correspondiente.

Artículo 4. Administraciones públicas competentes.

1. El Departamento del Gobierno de Aragón competente en materia de turismo ejercerá las funciones de planificación y diseño de la política de promoción e información turística de Aragón, correspondiéndole la dirección de la Red de Oficinas de Turismo de Aragón, y establecerá los mecanismos de colaboración y coordinación entre las distintas Administraciones y entes públicos y privados que desarrollen actividades de información turística en la Comunidad Autónoma.
2. Corresponde a las Comarcas la gestión de las oficinas comarcales de turismo y la coordinación de las oficinas municipales de turismo ubicadas en el ámbito territorial comarcal.
3. Corresponde a los municipios la gestión de las oficinas municipales de turismo, como instrumento de promoción de los recursos turísticos existentes en su término municipal.

CAPÍTULO II

Oficinas de turismo y puntos de información turística

SECCIÓN 1.ª REQUISITOS Y RÉGIMEN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Artículo 5. Servicio de información turística.

1. El servicio de información turística se prestará de forma objetiva, veraz, ágil y completa, orientando a los usuarios en función de la información requerida, de conformidad con lo dispuesto al respecto en la Ley del Turismo de Aragón.
2. La información turística que se suministre en las oficinas de turismo y puntos de información turística de titularidad pública será gratuita. No obstante, dichos establecimientos turísticos podrán exigir una contraprestación económica por la puesta a disposición del público de planos, guías u otro material divulgativo de marcado carácter turístico. En tal caso, deberán fijarse los precios públicos correspondientes, cuyas tarifas siempre estarán a disposición de los usuarios y serán expuestas en lugar visible desde el interior y desde el exterior del establecimiento, así como, en su caso, a través de los medios electrónicos de información utilizados. En el caso de las oficinas de turismo y puntos de información turística dependientes de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón o de sus organismos públicos, los precios públicos deberán ser establecidos mediante orden conjunta del Departamento competente en materia de hacienda y del Departamento del que dependa el órgano u organismo público al que corresponda su exacción.
3. Las oficinas y puntos de información turística de la Administración de la Comunidad de Aragón, así como las oficinas de turismo de la empresa "Sociedad de Promoción y Gestión del Turismo de Aragón, S.L.U.", informarán de manera integral acerca de los recursos y la oferta turística de la Comunidad Autónoma y de modo básico sobre los recursos y la oferta turística exterior, atendiendo en este último caso a criterios de reciprocidad.
4. El resto de las oficinas y puntos de información turística informarán de forma integral sobre los recursos y la oferta turística del ámbito territorial de la entidad de que dependan o de aquél que tengan asignado por esta, y de modo básico sobre los recursos y la oferta turística de la Comunidad Autónoma, de acuerdo con las indicaciones que emanen de la Dirección General competente en materia de turismo.



Artículo 6. *Clases de oficinas de turismo.*

1. Las oficinas de turismo podrán ser de titularidad de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, de otras Administraciones públicas y de otras entidades o personas públicas o privadas.
2. Las oficinas de turismo se clasifican en:
 - a) Oficinas integradas en la Red de Oficinas de Turismo de Aragón.
 - b) Oficinas no integradas en la Red de Oficinas de Turismo de Aragón.

Artículo 7. *Requisitos mínimos de las oficinas de turismo.*

1. Las oficinas de turismo han de disponer de un espacio de atención al público y de una zona dedicada a exposición de material al objeto de facilitar las tareas de información y consulta.
2. Los accesos a la oficina, el diseño del mobiliario, la distribución del espacio de atención al público y los medios a disposición del turista, deberán cumplir la normativa vigente sobre accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas y de la comunicación, si bien podrán admitirse soluciones diferentes o alternativas a las establecidas en las normas técnicas, en obras de reforma o rehabilitación, cuando estén justificadas técnicamente en razón de la singularidad del proyecto, siempre que la solución sea practicable. Tampoco será de aplicación la normativa sobre accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas en aquellos edificios o inmuebles declarados bienes de interés cultural o edificios de interés histórico-artístico, cuando las modificaciones necesarias comporten un incumplimiento de la normativa específica reguladora de tales bienes.
3. Las oficinas de turismo deberán cumplir con lo dispuesto en el Código Técnico de la Edificación, si bien en el caso de que sus prescripciones sean incompatibles con la naturaleza de la intervención en edificios existentes, podrán compensarse con medidas alternativas que sean técnica y económicamente viables.
4. Deberán contar con teléfono, dotado de servicio de contestador telefónico, y al menos disponer de un ordenador con acceso a Internet e impresora, una cuenta de correo electrónico y un buzón de sugerencias.

Artículo 8. *Puntos de información turística.*

1. Los puntos de información turística, en función del objeto de sus servicios y de su ubicación, se clasifican en:
 - a) Específicos: Son aquellos que, con carácter temporal, facilitan al usuario turístico orientación, asistencia e información principalmente sobre un determinado evento turístico o sobre fiestas o actividades de interés turístico.
 - b) Zonales: Son aquellos que, con carácter permanente o temporal, fijo o móvil, se dirigen a establecer un servicio de información turística más cercano y accesible para el turista.
2. Los puntos de información turística habrán de cumplir con los siguientes requisitos mínimos:
 - a) Deberán estar situados, preferentemente, en puntos estratégicos de afluencia turística.
 - b) Dispondrán de una infraestructura que permita una adecuada atención al público y el acceso del mismo al material de promoción turística.

Artículo 9. *Obligaciones.*

1. Los titulares de las oficinas de turismo y puntos de información turística deberán cumplir con las siguientes obligaciones:
 - a) Exhibir de manera visible, al menos desde el exterior del inmueble, el distintivo que se incorpora como anexo.
 - b) Prestar sus servicios sin ningún tipo de discriminación por razones de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
 - c) Asesorar de manera neutral y general en materia de precios, plazas y condiciones de los establecimientos, actividades y servicios turísticos que cumplan con las obligaciones y requisitos exigidos por la legislación turística aplicable.
 - d) Disponer de personal suficiente competente en la gestión de la información turística. Para su selección habrá de valorarse la formación que posea en materia turística así como el conocimiento de lenguas extranjeras. En el caso de las oficinas de turismo y puntos de información turística cuya titularidad ostenten las Administraciones u Organismos públicos, la selección del personal al servicio de las mismas deberá respetar los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, así como lo dispuesto en el Estatuto Básico del Empleado Público y el resto de normativa aplicable en esta materia.



- e) Disponer de hojas de reclamaciones a disposición de los turistas que las soliciten, con el fin de consignar en ellas las quejas que deseen formular sobre el funcionamiento de la propia oficina de turismo o punto de información turística. La existencia de hojas de reclamaciones se anunciará en un lugar visible y de fácil lectura para los turistas, debiéndose redactar el anuncio, al menos, en los idiomas castellano, francés e inglés.
- f) Remitir a la Dirección General competente en materia de turismo, dentro del plazo y con las características que esta determine, los datos que les sean solicitados con el fin de elaborar las estadísticas del sector, así como para actualizar y mejorar los contenidos de las bases de datos existentes sobre información turística.
- g) Colaborar con la inspección turística en el ejercicio de sus funciones.
- h) Aquellos otros que se determinen en desarrollo de este Decreto.

SECCIÓN 2.ª DECLARACIÓN RESPONSABLE E INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE TURISMO DE ARAGÓN

Artículo 10. *Formalización de la declaración responsable.*

1. Con carácter previo a la apertura del establecimiento, el titular o representante de la oficina de turismo de que se trate deberá formalizar una declaración responsable dirigida al Servicio Provincial correspondiente del Departamento competente en materia de turismo, en la que manifestará, bajo su responsabilidad, que cumple con los requisitos establecidos en este Decreto para proceder a la apertura, que dispone de la documentación que así lo acredita y que se compromete a mantener su cumplimiento durante el periodo de tiempo en que la oficina de turismo preste sus servicios.

2. Del mismo modo, deberá formalizarse declaración responsable en los supuestos de modificación o reforma sustancial que afecte a las condiciones en las que se inscribió el establecimiento en el Registro de Turismo de Aragón, en los cambios que se produzcan en el uso turístico del establecimiento o en la transmisión de la titularidad del mismo.

3. La declaración responsable deberá facilitar los datos identificativos de la oficina de turismo, incluyendo número de teléfono, dirección de correo electrónico y postal, así como el horario y temporada de apertura previstos.

4. La declaración responsable deberá indicar los puntos de información turística que estén adscritos, en su caso, a la oficina de turismo.

5. Las oficinas de turismo dependientes de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, sus organismos públicos o empresas públicas, quedarán exentas de formalizar declaración responsable, siendo inscritas de oficio en el Registro de Turismo de Aragón.

6. La declaración responsable se podrá formalizar mediante el correspondiente modelo normalizado incorporado al Catálogo de Procedimientos Administrativos y Servicios prestados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, y estará a disposición de los interesados en el portal institucional del Gobierno de Aragón.

Artículo 11. *Comprobación y efectos de la declaración responsable.*

1. Una vez formalizada la declaración responsable y en un plazo no superior a tres meses desde la presentación de la misma, tras las oportunas comprobaciones, el órgano competente podrá, en su caso:

- a) Inscribir el acto o hecho declarado en el Registro de Turismo de Aragón a efectos meramente informativos.
- b) Clausurar el establecimiento, previa audiencia al interesado y con la debida motivación, en caso de incumplimiento de los requisitos exigidos en este Decreto, sin que por ello se derive derecho alguno a indemnización.
- c) Establecer motivadamente, previa audiencia al interesado, las condiciones en que pudiera tener lugar la apertura y su correspondiente inscripción.

2. Transcurrido el plazo de tres meses sin haber efectuado las actuaciones comprendidas en las letras b) o c) del apartado anterior, se inscribirá el acto o hecho declarado en el Registro de Turismo de Aragón a efectos meramente informativos.

3. El órgano competente dará traslado de su decisión a las Entidades locales en cuyo territorio se ubiquen las oficinas de turismo cuya apertura, modificación o reforma deba ser inscrita en el Registro de Turismo de Aragón.

Artículo 12. *Documentación.*

Al formular la declaración responsable, el interesado manifestará, bajo su responsabilidad, que dispone de la siguiente documentación:



- a) Documentación acreditativa de la personalidad física o jurídica del titular de la oficina de turismo.
- b) Documento acreditativo, en su caso, de la representación que el solicitante ostenta respecto del titular de la oficina de turismo.
- c) Título que acredite la disponibilidad del inmueble para la finalidad de oficina de turismo y, en su caso, de puntos de información turística.
- d) Planos de la oficina de turismo y, en su caso, de los puntos de información turística acotados y firmados por técnico competente.

Artículo 13. Sección "Oficinas de turismo" del Registro de Turismo de Aragón.

1. Se crea en el Registro de Turismo de Aragón la Sección denominada "Oficinas de turismo".
2. Se inscribirán de oficio en el Registro los siguientes actos:
 - a) Las declaraciones responsables formalizadas conforme a lo dispuesto en el artículo 10.
 - b) Los cambios que se produzcan en el uso turístico del establecimiento.
 - c) La transmisión de la titularidad de las oficinas de turismo y los puntos de información turística.
 - d) El cese de la actividad de las oficinas o puntos de información turística.
3. Los actos de inscripción podrán ser modificados o revocados, previa audiencia al interesado y con la debida motivación, cuando se incumplan o desaparezcan las circunstancias que dieron lugar a ellos o sobrevinieran otras que, de haber existido, habrían justificado su denegación o, en su caso, oposición.

CAPÍTULO III

Red de Oficinas de Turismo de Aragón

SECCIÓN 1.ª COMPOSICIÓN Y GESTIÓN DE LA RED

Artículo 14. La Red de Oficinas de Turismo de Aragón.

1. La Red de Oficinas de Turismo de Aragón tiene como finalidad la coordinación y la promoción de la calidad de la información turística general de Aragón.
2. La Red estará integrada por las oficinas de titularidad pública y por aquellas de titularidad privada que se incorporen a la misma.
3. La Red se regirá por los criterios de coordinación, colaboración, agilidad, calidad, neutralidad, eficiencia y racionalidad en su distribución geográfica.
4. La integración en la Red será requisito necesario para que las oficinas de turismo puedan recibir subvenciones, ayudas o asistencia técnica por parte de las Administraciones competentes en turismo.

Artículo 15. Integración en la Red.

1. Las oficinas de turismo de titularidad pública, una vez inscritas en el Registro de Turismo de Aragón, se integrarán de oficio en la Red por resolución del Director del Servicio Provincial correspondiente del Departamento competente en materia de turismo,
2. Los titulares o representantes de las oficinas de turismo de titularidad privada podrán solicitar su integración en la Red, mediante escrito dirigido al Servicio Provincial correspondiente del Departamento competente en materia de turismo, en el que figurará el compromiso de cumplimiento de los deberes específicos de las oficinas integradas en la Red, así como el de atender a las instrucciones operativas del Gestor de la Red.
3. La solicitud de integración en la Red, se podrá formalizar mediante el correspondiente modelo normalizado incorporado al Catálogo de modelos y comunicaciones dirigidas a la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y estará a disposición de los interesados en el portal institucional del Gobierno de Aragón.
4. El Director del Servicio Provincial competente en materia de turismo resolverá y notificará la resolución acerca de la solicitud de integración de las oficinas de titularidad privada en el plazo de tres meses desde su presentación. Transcurrido dicho plazo, se entenderá estimada la solicitud de integración.
5. Las resoluciones de integración en la Red serán anotadas de oficio en el Registro de Turismo de Aragón en el asiento correspondiente a la oficina de turismo.

Artículo 16. Baja en la Red.

1. El incumplimiento de los deberes específicos exigidos a las oficinas integradas en la Red, así como la desatención de las instrucciones operativas del Gestor de la misma, podrán



dar lugar a la suspensión y, en su caso, a la baja de su integración en la Red, previa tramitación y resolución del oportuno expediente por parte del Servicio Provincial correspondiente del Departamento competente en materia de turismo, en el que se dará audiencia al interesado. En el caso de las oficinas de turismo de titularidad pública, su baja en la Red comportará, asimismo, la cancelación de la correspondiente inscripción como establecimiento turístico en el Registro de Turismo de Aragón.

2. Las oficinas de turismo de titularidad privada podrán solicitar su baja voluntaria en la Red.

Artículo 17. *Gestor de la Red.*

1. Corresponde la gestión de la Red de Oficinas de Turismo de Aragón a la empresa de la Comunidad Autónoma "Sociedad de Promoción y Gestión del Turismo Aragonés, S.L.U.", bajo la tutela del Departamento del Gobierno de Aragón competente en materia de turismo.

2. Son funciones del Gestor de la Red:

- a) Facilitar la utilización de las tecnologías de la comunicación e información a las oficinas integradas en la misma.
- b) Establecer periódicamente los objetivos a cumplir por las oficinas de turismo, previa conformidad de la Dirección General competente en materia de turismo, y velar por el cumplimiento de los mismos, pudiendo dictar las correspondientes instrucciones operativas.
- c) Establecer las normas de identidad visual para las oficinas de turismo integradas en la Red y los puntos de información turística adscritos a las mismas, basadas en la divulgación de la marca "Aragón" como destino turístico integral, previa conformidad de la Dirección General competente en materia de turismo e informe preceptivo de la Comisión de Comunicación Institucional.
- d) Determinar el distintivo de la Red, previa conformidad de la Dirección General competente en materia de turismo e informe preceptivo de la Comisión de Comunicación Institucional.
- e) Fijar las normas de atención, conducta e imagen que deberá observar el personal al servicio de las oficinas de turismo integradas en la Red.
- f) Recibir las comunicaciones de las oficinas de turismo y puntos de información turística relativas a su horario y período de apertura y trasladar esa información a la Dirección General competente en materia de turismo.

SECCIÓN 2.ª DERECHOS Y DEBERES

Artículo 18. *Derechos.*

Las oficinas de turismo integradas en la Red tendrán derecho a:

- a) Acceder a cursos de formación y reciclaje para el personal que atiende las citadas oficinas.
- b) Recibir asesoramiento en la gestión de la información y promoción del producto turístico de su ámbito territorial.
- c) Participar en los procedimientos de concesión de subvenciones y ayudas convocados por el Departamento competente en materia de turismo para adquirir o renovar material y equipamiento electrónico, informático y telemático, así como para mejorar sus instalaciones y homologar los niveles de calidad en la prestación de los servicios e incorporar las normas de identidad visual establecidas por el Gestor de la Red.
- d) Acceder a la información turística sobre Aragón que obre en posesión de las Administraciones públicas competentes.
- e) Obtener, para su distribución posterior, material de promoción turística elaborado por las Administraciones públicas competentes en materia de turismo, incluidos sus organismos públicos y empresas.
- f) Ser incluidas en los servicios de información telemática que desarrollen las Administraciones públicas competentes.
- g) Usar en exclusiva el distintivo que se determine por el Gestor de la Red de Oficinas de Turismo de Aragón.

Artículo 19. *Deberes.*

1. Los titulares de las oficinas de turismo integradas en la Red, además de los establecidos en el artículo 9, tendrán los siguientes deberes:

- a) Prestar el servicio de información turística en las condiciones establecidas en los siguientes artículos en lo relativo al contenido del servicio de información, al personal que preste dicho servicio, así como al horario y período de apertura.



- b) Participar, mediante la designación de un representante de la oficina de turismo, en las reuniones de coordinación, planificación y revisión de la actividad que convoque el Gestor de la Red. Las oficinas de turismo de titularidad municipal podrán ser representadas en dichas reuniones, a petición propia, por las oficinas de turismo comarcales, dentro de las funciones de coordinación que en esta materia corresponden a las Comarcas.
- c) Realizar una memoria anual de la actividad de la oficina en la que figurará en todo caso el número de consultas recibidas y la demanda observada en ese período.

2. Las oficinas de turismo integradas en la Red estarán obligadas a colaborar con la gestión turística de las Administraciones públicas competentes y, en especial, a facilitarles cuanta información pueda ser de utilidad para el diseño y ejecución de la política turística de la Comunidad Autónoma.

Artículo 20. *Contenido del servicio de información turística.*

1. Las oficinas de turismo integradas en la Red prestarán la actividad común de información turística consistente en:

- a) Información completa sobre actividades, servicios y transportes de uso público, y recursos, establecimientos y visitas turísticas de interés en el territorio de Aragón.
- b) Distribución de planos y material informativo relativos a la oferta turística solicitada.
- c) Facilitar catálogos, directorios, guías y acceso a sistemas informáticos de la Administración turística de Aragón, así como mapas de carreteras de Aragón.
- d) Disponer de mapas de carreteras de España y de Europa, para su consulta.
- e) Información al turista sobre el adecuado ejercicio de sus derechos y obligaciones como usuario de los servicios turísticos.
- f) Cualquier otra que se determine en desarrollo de este Decreto.

2. Los puntos de información turística adscritos a oficinas de turismo integradas en la Red prestarán como mínimo la actividad de información turística descrita en la letra a) del apartado anterior.

3. El servicio de información turística se facilitará de forma presencial y no presencial mediante teléfono, correo ordinario, correo electrónico y, en su caso, otros dispositivos multimedia.

4. Los datos ofrecidos a los turistas deberán ser actualizados al menos anualmente.

Artículo 21. *Personal.*

1. El personal de las oficinas de turismo integradas en la Red deberá observar las normas de atención, conducta e imagen que establezca el Gestor de la misma.

2. Las oficinas de turismo integradas en la Red deberán garantizar la prestación del servicio de información en, al menos, una lengua extranjera.

Artículo 22. *Horario y periodo de apertura.*

1. Las oficinas de turismo y puntos de información turística integrados en la Red, en el supuesto de que permanezcan abiertos al público con carácter permanente, deberán cumplir los mínimos de apertura siguientes:

- a) Su horario de apertura mínima obligatoria será de cinco horas diarias. La concreción de dicho horario deberá ser comunicada por parte de su titular al Gestor de la Red y anunciada de forma visible al público.
- b) Deberán permanecer abiertos durante, al menos, cinco días a la semana. La concreción de los días de apertura semanal deberá ser comunicada por parte de su titular al Gestor de la Red y anunciada de forma visible al público.
- c) Podrán permanecer cerrados al público durante un mes como máximo, para descanso de su personal, siempre que sea en temporada turística baja, se anuncie con la antelación suficiente y sea comunicado por parte de su titular al Gestor de la Red.

2. Las oficinas de turismo y puntos de información turística integrados en la Red cuyo periodo de apertura y cierre sea estacional o temporal se regirán conforme a los siguientes criterios:

- a) Oficinas y puntos de información turística de temporada estival o invernal: su periodo de apertura mínima se adaptará a las características estacionales de los recursos turísticos con los que se encuentran vinculados, previa comunicación razonada por parte de su titular al Gestor de la Red y anunciado de forma visible al público. Asimismo, se adaptarán a las condiciones establecidas en las letras a) y b) del apartado anterior.
- b) Puntos de información turística en complejos turísticos: su periodo de apertura y horario deberán coincidir, al menos, con el de la apertura de las instalaciones del complejo.



- c) Puntos de información turística para eventos concretos: su periodo de apertura y horario se fijarán en función de las circunstancias para las que fueron creados, previa comunicación razonada por parte de su titular al Gestor de la Red y anunciado de forma visible al público.
 - d) Podrán establecerse horarios y periodos de apertura y cierre con carácter estacional o temporal para otros supuestos no contemplados en los apartados anteriores, previa comunicación razonada por parte de su titular al Gestor de la Red y anunciado de forma visible al público.
3. El horario y el periodo de apertura deben exhibirse en el exterior y en el interior de la dependencia, así como, en la medida en que sea posible, en todo el material relativo a la oficina y punto de información turística editado por la Administración o entidad de la que dependa y en los medios de comunicación electrónicos o digitales creados por las mismas.

CAPITULO IV Procedimiento Sancionador

Artículo 23. *Infracciones.*

Las infracciones cometidas contra lo dispuesto en el presente decreto darán lugar a las correspondientes sanciones administrativas, con arreglo al régimen de disciplina turística regulado en el Título Sexto del texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón, aprobado mediante Decreto-Legislativo 1/2013, de 2 de abril, del Gobierno de Aragón.

Disposición adicional primera. *Colaboración con oficinas de turismo ubicadas fuera del territorio de Aragón.*

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón podrá celebrar convenios de colaboración con otras Administraciones públicas y personas o entidades públicas y privadas que sean titulares de oficinas de turismo ubicadas fuera del territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón, para que se preste en las mismas un servicio de divulgación, información y asesoramiento de los servicios, recursos y establecimientos turísticos aragoneses.

2. En dichos convenios se establecerán medidas que garanticen un adecuado servicio de información turística, facilitando en todo caso el acceso a las bases de datos que elabore la Administración turística aragonesa.

Disposición adicional segunda. *Protección de datos de carácter personal.*

1. Las oficinas de turismo y los puntos de información turística se someterán a las previsiones contenidas en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal, debiendo crear el correspondiente fichero de protección de datos de carácter personal.

2. Los datos de carácter personal contemplados en las declaraciones responsables o cualquier otra actuación administrativa realizada por parte del Departamento del Gobierno de Aragón competente en materia de turismo al amparo de este Decreto serán incorporados al fichero de datos de carácter personal cuya finalidad sea la recogida de datos de carácter personal de las empresas turísticas.

3. El Departamento del Gobierno de Aragón competente en materia de turismo adoptará las medidas necesarias para garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad de los datos de carácter personal, así como para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición por parte de los afectados.

Disposición transitoria única. *Situación de las oficinas de información turística existentes con anterioridad a la entrada en vigor del Decreto.*

1. Las oficinas de información turística abiertas al público con anterioridad a la entrada en vigor del presente Decreto cuya titularidad ostente la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, incluidos sus organismos públicos y empresas, serán inscritas de oficio como oficinas de turismo en el Registro de Turismo de Aragón e incorporadas a la Red de Oficinas de Turismo de Aragón.

2. Las oficinas de información turística restantes disponen del plazo de un año, a contar desde la entrada en vigor de este Decreto, para formalizar la declaración responsable prevista en el artículo 10 del mismo.

3. Las dependencias e infraestructuras de información turística abiertas al público con anterioridad a la entrada en vigor del presente Decreto cuya adaptación al contenido del mismo sea técnica o económicamente inviable podrán seguir desempeñando sus funciones, debiendo cumplir en todo caso con las obligaciones reguladas en el artículo 9 de esta norma.



Disposición derogatoria única. *Derogación.*

1. Queda derogada la Orden de 3 de abril de 1990, del Departamento de Industria, Comercio y Turismo, por la que se crean y regulan las Oficinas de Información Turística colaboradoras de la Diputación General de Aragón y se fija el procedimiento de ayudas.

2. Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en este Decreto.

Disposición final primera. *Habilitación de desarrollo reglamentario.*

Se faculta al Consejero competente en materia de turismo para dictar las normas necesarias para el desarrollo y ejecución de este Decreto.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

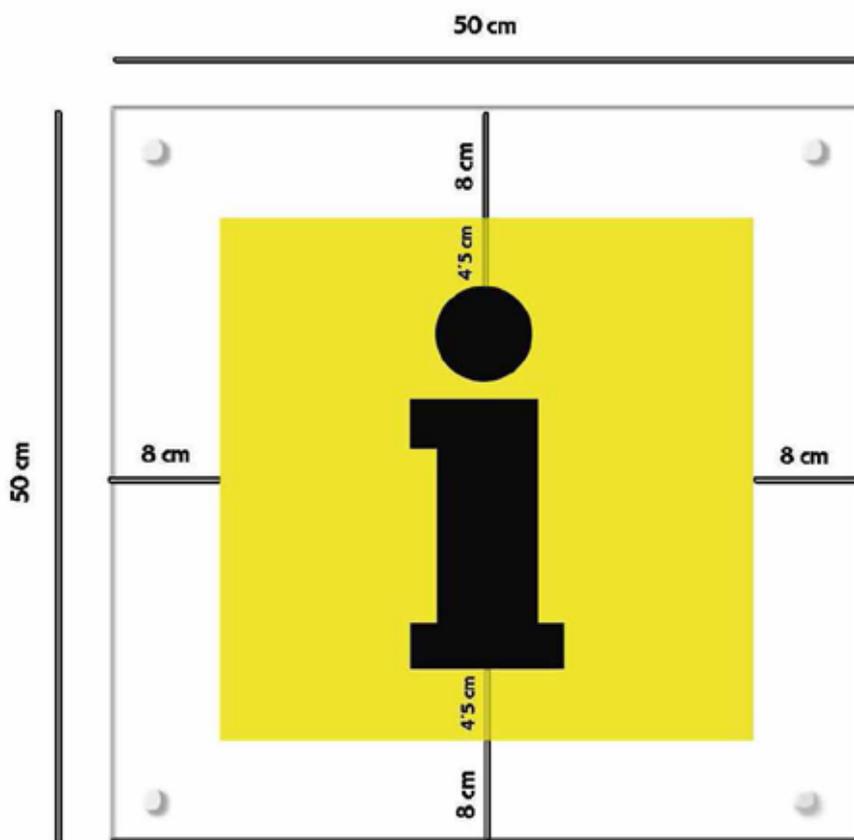
Este Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

Zaragoza, 4 de marzo de 2014.

**La Presidenta del Gobierno de Aragón,
LUISA FERNANDA RUDI ÚBEDA**

**El Consejero de Economía y Empleo
FRANCISCO BONO RÍOS**

ANEXO
Distintivo de las Oficinas de Turismo y de los
Puntos de Información Turística de Aragón



-  CIAN: 6
-  MAGENTA: 5
-  AMARILLO: 98
-  NEGRO: 0