



## **CONSEJERÍA DE FOMENTO, VIVIENDA, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y TURISMO**

*DECRETO 5/2014, de 4 de febrero, por el que se regula la Red de Oficinas de Turismo de Extremadura. (2014040018)*

El artículo 9.1.19 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en su redacción dada por la Ley Orgánica 1/2011, de 28 de enero, atribuye a nuestra Comunidad Autónoma competencias exclusivas en materia de turismo y de ordenación, planificación, información y promoción interior y exterior.

La Ley 2/2011, de 31 enero, de Desarrollo y Modernización del Turismo de Extremadura, en su pretensión de coordinar e impulsar acciones de promoción y desarrollo del sector turístico, regula en su artículo 36 la denominada Red de Oficinas de Turismo de Extremadura como un sistema integrado y coordinado de información y atención que promueva la imagen de Extremadura como marca turística y garantice la calidad de la información turística general de nuestra Comunidad.

Las oficinas de turismo deben prestar en los destinos turísticos, un servicio fundamental que incida en el grado de satisfacción del visitante. No en vano son el primer punto de referencia que tiene el turista sobre la imagen, trato y calidad de los servicios en destino. Por tanto, es necesario que estén dotadas con medios personales especializados y con las herramientas que permitan mejorar la información global sobre el destino, difundan las oportunidades de ocio y de consumo de recursos y que contribuyan a la resolución de posibles problemas concretos que puedan afectar a los visitantes. A todo ello debemos añadir su necesaria adaptación a los cambios originados en la demanda, en el cuadro de motivación del turista y en sus modelos de consumo.

La maduración y progresiva profesionalización de esta actividad en la que las oficinas no se limitan a ser un mero centro de información sino que constituyen herramientas poderosas para mejorar la eficiencia turística de la zona y la imagen del destino, exige adoptar diferentes medidas para la implantación de una Red de Oficinas de Turismo a través de la cual se propiciará su modernización tanto en su vertiente comunicativa como en su visibilidad. Todo ello con la necesaria coordinación no sólo entre las diferentes administraciones públicas y entidades turísticas sino también incorporando la necesaria colaboración del sector empresarial.

La implantación de una Red de Oficinas de Turismo que sea homogénea en cuanto a su contenido informativo, instrumentos y mecanismos interactivos es, sin duda, una herramienta de primer orden para avanzar en el objetivo de desarrollo del sector turístico de Extremadura y para implantar una imagen uniforme que impulse la marca Extremadura.

Este decreto aborda su regulación, especificando sus funciones, requisitos a los que debe someterse, el procedimiento para llevar a cabo su integración y su régimen de funcionamiento.

De conformidad con lo expuesto, a propuesta del Consejero de Fomento, Vivienda, Ordenación del Territorio y Turismo, en el ejercicio de las competencias que el Decreto del Presidente 15/2011, de 8 de julio, le atribuye, de acuerdo con el Consejo Consultivo de Extremadura, y previa deliberación del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura, en su reunión de fecha 4 de febrero de 2014.

## DISPONGO :

## CAPÍTULO I

## DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1. Objeto.**

Es objeto del presente decreto la regulación de la Red de Oficinas de Turismo de Extremadura al amparo de lo previsto en el artículo 36.3 de la Ley 2/2011, de 31 de enero, de Desarrollo y Modernización del Turismo de Extremadura, en lo relativo a sus funciones, requisitos, régimen de funcionamiento y sus condiciones de adhesión, con el fin de facilitar la acogida y la prestación de un servicio de información de calidad a los turistas, además de contribuir a la promoción, planificación y diseño de productos del destino.

**Artículo 2. Composición.**

En cuanto a la composición de la Red de Oficinas de Turismo de Extremadura se estará a lo dispuesto en el artículo 36.2 de la Ley 2/2011, de 31 de enero, de Desarrollo y Modernización del Turismo de Extremadura.

**Artículo 3. Funciones.**

1. Las funciones que se realizarán desde la Red de Oficinas de Turismo serán fundamentalmente las vinculadas a la prestación de información sobre productos, servicios y oferta turística de Extremadura, sea de forma personal, telemática, telefónica o asistida.
2. La información turística que se suministre será coordinada por la Dirección General con competencias en materia de turismo y se facilitará sin contraprestación alguna.
3. Las oficinas de turismo integrantes en la Red deberán realizar actuaciones tendentes a la promoción y la dinamización turística de sus territorios.

## CAPÍTULO II

## REQUISITOS DEL INMUEBLE Y RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO

*SECCIÓN 1.ª DEL INMUEBLE Y SUS REQUISITOS TÉCNICOS***Artículo 4. Requisitos técnicos del inmueble.**

1. Los inmuebles en los que se ubiquen las oficinas deberán encontrarse en óptimo estado de conservación y estar localizados en una zona de relevancia turística, en planta baja, a pie de calle y con instalaciones aptas para el fin pretendido, disponiendo de los elementos exigidos por la normativa de accesibilidad de los espacios públicos.
2. Las oficinas de turismo deberán estar adecuadamente señalizadas para posibilitar su fácil localización, revisándose periódicamente su señalización para evitar el solapamiento o confusión con otros indicadores que pudieran restarle visibilidad o claridad.
3. En el caso de que las oficinas de turismo compartan espacio con otros servicios, deberán estar convenientemente independizadas e identificadas.



4. El espacio y mobiliario destinado a la prestación de servicios de información turística, será adecuado y suficiente a los fines previstos, con distribución en zonas diferenciadas para la espera, atención al público, trabajo interno y almacén suficiente, y deberá disponer, al menos, del siguiente equipamiento:
  - a) Equipo informático con conexión a internet, correo electrónico, fax, impresora, así como los programas que permitan la recogida e intercambio de información, datos, estadísticas y su posterior difusión.
  - b) Climatización.
  - c) Mobiliario para la exposición de material de empresas y establecimientos turísticos y cualquier otro que pudieran ser de interés para el turista.
  - d) Buzón de quejas y sugerencias.
5. Las oficinas de turismo de la Red deberán cumplir además de las normas contenidas en el presente decreto, las vigentes en materia de accesibilidad, materia sanitaria, medioambiental, de seguridad y de protección contra incendios y cualesquiera otras que les sean de aplicación.

#### ***Artículo 5. Imagen corporativa de la Red de Oficinas de Turismo.***

1. Las oficinas de turismo integradas en la Red contarán con un elemento identificador externo de la Red de Oficinas de Turismo de Extremadura, conforme al modelo que determine la Dirección General competente en materia de turismo, que podrá establecer criterios para la homogeneización de los equipamientos y elementos internos que potencien la imagen corporativa de la Red. Esta exigencia se hará extensiva a los puntos de información turística que pudieran instalar las oficinas de turismo integradas en la Red para facilitar información sobre un recurso, evento o fiesta de relevancia turística.

En todo caso, se estará a lo dispuesto en esta materia en el Decreto 7/2002, de 29 de enero, por el que se aprueba la identidad corporativa del Gobierno y la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

2. La Dirección General competente en materia de turismo podrá dispensar la adaptación de la rotulación exterior por exigencias de la normativa municipal, patrimonial, medioambiental o relativa a la singularidad del edificio o territorio donde se ubique la oficina. La petición de dispensa se formulará junto con la petición de integración referida en el artículo 9 del presente decreto y habrá de acompañarse de la documentación que la justifique.

#### ***SECCIÓN 2.ª DEL RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO***

#### ***Artículo 6. Períodos de apertura y horarios.***

1. Las oficinas de turismo adheridas a la Red deberán permanecer abiertas doce meses al año y garantizar un horario de funcionamiento y atención al público perfectamente adaptado a las necesidades turísticas del territorio, siendo obligatoria la apertura los fines de semana, festivos y puentes de incidencia turística. En todo caso, se garantizará la apertura de seis días a la semana, al menos siete horas diarias, en jornada de mañana y tarde.



2. Las oficinas de turismo deberán exhibir en el exterior y en su interior de forma visible y clara el horario y el período de apertura, como mínimo, en español e inglés.

#### **Artículo 7. Funcionamiento en Red.**

1. La Red de Oficinas de Turismo de Extremadura funcionará mediante un sistema de información que conectará todas las oficinas integradas en la misma, permitiendo el acceso, actualización y difusión de datos de forma permanente.
2. Los titulares de las oficinas de turismo integradas en la Red, colaborarán en la consecución de los objetivos y funciones que se establezcan por la Dirección General competente en materia de turismo, proponiendo mejoras y participando en los programas o acciones que se promuevan o ejecuten. En el ejercicio de sus obligaciones deberán:
  - a) Recabar y proporcionar a la Administración turística los datos estadísticos que se determinen desde la Dirección General competente en materia de turismo, utilizando para ello el sistema informático que se determine.
  - b) Prestar apoyo para implantar la calidad como estrategia fundamental del servicio que ofrece la Red, aportando herramientas y procedimientos para la mejora continua de los procesos y la aplicación de criterios de excelencia.
  - c) Abstenerse de prestar información sobre servicios o establecimientos que tengan la consideración de clandestinos y no estén inscritos en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas, informando diligentemente de esta circunstancia a la Inspección Turística.
  - d) Colaborar, a instancias de la Dirección General competente en materia de turismo, en la realización de estudios o análisis turísticos que se realicen.
  - e) Seguir los criterios indicados desde la Dirección General competente en materia de turismo en cuanto a las prioridades o intereses puntuales de promoción.
  - f) Informar al resto de las oficinas de turismo y a la Dirección General competente en materia de turismo de los acontecimientos de interés turístico que vayan a celebrarse en su zona de influencia.
  - g) Proporcionar cualquier otra información o apoyo que, vinculado al servicio de información turística, sea solicitado por la Dirección General competente en materia de turismo.
  - h) Difundir la información turística de interés proporcionada por las oficinas de la Red o la Dirección General competente en materia de turismo.
  - i) Disponer de un buzón de quejas y sugerencias, sin perjuicio de las preceptivas hojas de reclamaciones en los términos previstos en el Decreto 144/2006, de 25 de julio, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de consumo en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

#### *SECCIÓN 3.ª DEL RÉGIMEN DEL PERSONAL DE LAS OFICINAS DE TURISMO*

#### **Artículo 8. Personal de la Oficina de Turismo**

1. La oficina de turismo estará atendida por personal especializado para la prestación de un servicio profesional y de calidad.

2. El titular de la oficina de turismo designará al frente una persona responsable.
3. El personal de la oficina de turismo deberá contar con la siguiente titulación y la correspondiente categoría profesional:
  - a. La persona responsable de la oficina deberá estar en posesión del título de Diplomado en Turismo (o equivalente) o Grado en Turismo.
  - b. El resto del personal adscrito a la misma, deberá estar en posesión de alguna de las titulaciones siguientes: Diplomado o Grado en Turismo, Técnico Superior en Comercialización e Información Turística, Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas o titulaciones equivalentes a las anteriores obtenidas en los países miembros de la Unión Europea o de cualquier otro país asociado al Acuerdo sobre Espacio Económico Europeo o bien, en un país con el que España tenga un convenio de reciprocidad en esta materia. Deberá, además, acreditar el conocimiento de inglés a nivel B1 o superior.
4. El titular de la oficina de turismo se compromete a promover la formación continua del personal de la misma, así como a facilitar su participación en las acciones formativas promovidas o interesadas por la Dirección General competente en materia de turismo.

### CAPÍTULO III

#### PROCEDIMIENTO DE INTEGRACIÓN EN LA RED DE OFICINAS DE TURISMO DE EXTREMADURA

##### ***Artículo 9. Procedimiento de integración en la Red de Oficinas de Turismo de Extremadura.***

1. La petición de integración en la Red de Oficinas de Turismo de Extremadura podrá formularse por el titular de la oficina, en cualquier momento mediante la correspondiente solicitud dirigida a la Dirección General competente en materia de turismo en la que especifiquen los siguientes extremos:
  - a. Solicitud formal de adhesión a la Red, ajustada al modelo normalizado previsto en el Anexo del presente decreto. En el caso de que el peticionario sea una administración pública deberá acompañarlo de un certificado del acuerdo del órgano competente en el que se manifieste su voluntad de adhesión.
  - b. Número de Identificación Fiscal de la persona física o jurídica solicitante.

No obstante, la comprobación o constancia de los datos de identidad personal y de domicilio o residencia de las personas solicitantes o su representante en el caso de las personas jurídicas, se realizará de oficio por el órgano instructor mediante los servicios ofrecidos por el Ministerio prestador del Sistema de Verificación de Datos de Identidad (SVDI) y del Sistema de Verificación de Datos de Residencia (SVDR), respectivamente, siempre que conste el consentimiento del interesado expresado en la solicitud de iniciación del procedimiento o en cualquier otra comunicación posterior.

Si el interesado no prestara su consentimiento, quedará obligado a aportar en formato original o mediante copia cotejada por funcionario público el Documento Nacional de Identidad o documento acreditativo de la identidad o Tarjeta de Identidad de la per-



- sona extranjera residente en territorio español, expedido por las autoridades españolas de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, de la persona solicitante o de su representante en caso de personas jurídicas.
- c. En el caso de que se trate de personas jurídicas, escritura de constitución o de modificación, debidamente inscritas, en su caso, en el Registro público correspondiente.
  - d. Informe descriptivo del inmueble con las características propias y las relativas a su ubicación.
  - e. Licencia de apertura y ocupación del inmueble.
  - f. Planos y fotografías detalladas de la oficina y los espacios de trabajo.
  - g. Relación de personal con indicación de su titulación, estudios y cursos realizados e idiomas.
  - h. Presupuesto anual desglosado asignado al funcionamiento de la oficina.
  - i. Relación de la dotación de mobiliario, equipamientos, medios informáticos y telemáticos.
  - j. Memoria anual de actividades.
  - k. Período de apertura y horarios.
2. Presentada la preceptiva documentación, si la solicitud no reúne los requisitos exigidos, la Dirección General competente en materia de turismo requerirá al interesado para que, en el plazo máximo e improrrogable de 10 días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su solicitud, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 42 de la citada Ley 30/1992.
  3. Cumplimentada toda la documentación se realizará informe del técnico en turismo sobre el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente decreto, que se elevará al titular de la Dirección General competente en materia de turismo quien resolverá en un plazo máximo de tres meses desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el Registro del órgano competente para su tramitación. Transcurrido dicho plazo se entenderá estimada la solicitud. La resolución habrá de pronunciarse, en su caso, sobre la petición de dispensa contenida en el artículo 5.2 del presente decreto.
  4. La solicitud, tramitación y resolución del procedimiento de integración regulada en el presente artículo se podrá realizar por medios electrónicos conforme a lo establecido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
  5. Las oficinas de Turismo cuya titularidad ostente la Junta de Extremadura deberán cumplir las prescripciones establecidas en el presente decreto y se integrarán de oficio en la Red.

#### ***Artículo 10. Efectos de la integración.***

Las oficinas de información turística integradas en la Red de Oficinas de Turismo de Extremadura, tendrán derecho a la obtención de los beneficios que, a continuación, se indican, en los términos que, en cada caso, se determinen por la Consejería con competencias en materia de turismo:



- a. Participar en los programas de formación específica que, para el personal de las oficinas de turismo, promueva la Administración autonómica.
- b. Figurar en los folletos de promoción turística que elabore la Administración autonómica.
- c. Obtener, para su distribución posterior, material promocional turístico elaborado por la Administración Turística Autonómica.
- d. Contar con los programas informáticos que permitan la coordinación y el intercambio de información entre los miembros de la Red.
- e. Recibir asesoramiento de la Administración autonómica para una mejor prestación del servicio y gestión de la oficina.
- f. Ser beneficiarias de las subvenciones o ayudas que, en esta materia, establezca la Administración autonómica.

**Artículo 11. Incumplimiento.**

1. El incumplimiento por una oficina integrada en la Red de Oficinas de Turismo de Extremadura de las obligaciones contenidas en el presente decreto respecto de las exigencias técnicas del inmueble, de sus elementos identificativos, así como las obligaciones del personal adscrito a la misma, dará lugar, previo expediente instruido al efecto, a la exclusión de la Red que conllevará la pérdida de todos los derechos derivados de su integración en la misma.
2. El procedimiento de exclusión, en el que se garantizará el derecho del interesado a la audiencia, se tramitará y resolverá por la Dirección General competente en materia de turismo en un plazo máximo de tres meses. Caso de no recaer resolución expresa en el referido plazo, se producirá la caducidad del procedimiento.
3. La resolución del procedimiento de exclusión no pone fin a la vía administrativa, siendo susceptible de recurso de alzada en el plazo de un mes a partir de su notificación, en los términos previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

**Disposición adicional única.**

Todos los preceptos de esta norma que utilicen la forma del masculino genérico, se entenderán aplicables a personas de ambos sexos.

**Disposición transitoria primera.**

Las oficinas de titularidad autonómica abiertas al público deberán integrarse en la Red de Oficinas de Turismo de Extremadura y adaptarse a lo previsto en el presente decreto en un plazo de ocho meses a contar desde su entrada en vigor.

**Disposición transitoria segunda.**

No será aplicable el requisito de titulación previsto en el artículo 8.3 del presente decreto al personal de las oficinas de turismo que acredite una antigüedad en el puesto igual o superior



a tres años, si bien dispondrá de un período de dos años desde la entrada en vigor del presente decreto para acreditar el nivel de inglés exigido en el referido artículo.

***Disposición final primera.***

Se faculta al titular de la Consejería competente en materia de turismo para dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución del presente decreto.

***Disposición final segunda.***

La presente disposición entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Extremadura.

Mérida, a 4 de febrero de 2014.

El Presidente de la Junta de Extremadura,  
JOSE ANTONIO MONAGO TERRAZA

El Consejero de Fomento, Vivienda,  
Ordenación del Territorio y Turismo,  
VÍCTOR GERARDO DEL MORAL AGÚNDEZ

**ANEXO. SOLICITUD DE INTEGRACIÓN EN LA RED DE OFICINAS DE TURISMO DE EXTREMADURA****GOBIERNO DE EXTREMADURA**CONSEJERÍA DE FOMENTO, VIVIENDA,  
ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y TURISMO

<b>1 DATOS DEL TITULAR DE LA OFICINA DE TURISMO Y/O REPRESENTANTE</b>			
NOMBRE Y APELLIDOS O RAZÓN SOCIAL DEL TITULAR			NIF/CIF
DOMICILIO		LOCALIDAD	
PROVINCIA	C. POSTAL	TELÉFONO/FAX	CORREO ELECTRÓNICO
APELLIDOS Y NOMBRE DEL REPRESENTANTE			DNI / NIF
EN CALIDAD DE			
DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN		LOCALIDAD	
PROVINCIA	C. POSTAL	TELÉFONO/FAX	CORREO ELECTRÓNICO

<b>2 DATOS DE LA OFICINA</b>			
DOMICILIO		LOCALIDAD	
PROVINCIA	C. POSTAL	TELÉFONO/FAX	CORREO ELECTRÓNICO
INTEGRADO EN EL ENTORNO (urbanización, paraje, casco antiguo, etc.)			

<b>3 SOLICITUD, DECLARACIÓN, LUGAR, FECHA Y FIRMA</b>			
<input type="checkbox"/> <b>DECLARO</b> bajo mi expresa responsabilidad que todos los datos cumplimentados en la presente solicitud son ciertos y vigentes y que la oficina de turismo de referencia reúne los requisitos técnicos exigidos en el Decreto 5/2014, por el que se regula la Red de Oficinas de Turismo de Extremadura. De conformidad con lo especificado en el artículo 9 del Decreto 5/2014, se acompaña:			
<input type="checkbox"/> Documento justificativo del acuerdo de instar la integración a la Red de Oficina de Turismo de Extremadura <input type="checkbox"/> Documento acreditativo de la personalidad del solicitante y, en su caso, del representante. <input type="checkbox"/> Informe descriptivo del inmueble <input type="checkbox"/> Licencia de apertura y ocupación del inmueble. <input type="checkbox"/> Planos y fotografías detalladas de la oficina y espacios de trabajo. <input type="checkbox"/> Relación de personal con indicación de su titulación, estudios y cursos realizados e idiomas. <input type="checkbox"/> Presupuesto anual desglosado asignado al funcionamiento de la oficina. <input type="checkbox"/> Relación de la dotación de mobiliario, equipamientos, medios informáticos y telemáticos. <input type="checkbox"/> Memoria anual de actividades. <input type="checkbox"/> Período de apertura y horario.			
<input type="checkbox"/> <b>AUTORIZO</b> / <input type="checkbox"/> <b>NO AUTORIZO</b> a la Consejería competente en materia de turismo a comprobar la veracidad de los datos de identidad facilitados por el solicitante o por el representante			
<input type="checkbox"/> <b>SOLICITO</b> la integración en la Red de Oficinas de Turismo de Extremadura.			
Para más información podrá acudir a los Servicios Centrales de la Dirección General de Turismo en Mérida, a las Inspecciones Territoriales de Turismo en Cáceres o Badajoz, o a través del correo electrónico <a href="mailto:dgturismo.fomento@gobex.es">dgturismo.fomento@gobex.es</a>			
En ..... a ..... de ..... de ..... <div style="text-align: center;">EL/LA TITULAR O REPRESENTANTE</div>			
Fdo.: .....			

**CONSEJERÍA DE FOMENTO, VIVIENDA, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y TURISMO.****DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO. Avda. de las Comunidades s/n. 06800 MÉRIDA.**

Protección de Datos: De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, la Junta de Extremadura le informa que sus datos personales serán objeto de un tratamiento automatizado e incorporados al correspondiente fichero para su tratamiento. De acuerdo con lo previsto en la Ley Orgánica y conforme al procedimiento establecido, pudiendo Vd. ejercitar los derechos de accesos, rectificación, oposición y cancelación de datos ante el órgano correspondiente.