



# Dictamen

6/2007

del Consejo Económico y Social de Aragón sobre el proyecto de Decreto por el que se regulan las Oficinas de Turismo y la Red de Oficinas de Turismo de Aragón.

Consejo Económico y Social de Aragón

La reproducción de esta publicación está permitida citando su procedencia.

Primera edición: Octubre de 2007

© Consejo Económico y Social de Aragón, 2007

Derechos reservados conforme a la Ley:  
CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL DE ARAGÓN  
Avenida César Augusto, 30. Ed. Verdi 1ªH. 50004 Zaragoza. España  
Tel.: 976 21 05 50. Fax: 976 21 58 44  
E-mail: [cesa@aragon.es](mailto:cesa@aragon.es)  
Información Internet: <http://www.aragon.es>

D. L.:  
Imprime: ARPIrelieve S. A.

## Dictamen 6/2006 del Consejo Económico y Social de Aragón

### **Sobre el Proyecto de Decreto por el que se regulan las oficinas de Turismo y la Red de Oficinas de Turismo de Aragón.**

En virtud de las competencias atribuidas al Consejo Económico y Social de Aragón por la Ley 9/1990, de 9 de noviembre, y de acuerdo con el procedimiento previsto en el Reglamento interno de funcionamiento, el Pleno del Consejo Económico y Social de Aragón acuerda, en su sesión de 13 de abril de 2007, emitir el siguiente

#### **DICTAMEN**

#### **I. Antecedentes**

Con fecha 15 de febrero de 2007 tuvo entrada en el Consejo Económico y Social de Aragón un escrito remitido por el Ilmo. Sr. Viceconsejero de Turismo del Gobierno de Aragón por el que solicitaba que este Consejo emitiera un Dictamen sobre el proyecto de Decreto por el que se regulan las Oficinas de Turismo y la Red de Oficinas de Turismo de Aragón.

Con fecha 8 de marzo de 2007 dicho anteproyecto de Ley es objeto de análisis por parte de la Comisión de Trabajo de Economía, por ser la competente por razón de la materia objeto del asunto sometido a consulta, iniciándose así el procedimiento para la elaboración de informes y dictámenes, regulado en el Reglamento de 26 de junio de 1991.

Posteriormente, la Comisión Permanente reunida en sesión celebrada el 29 de marzo de 2007, acuerda elevar al Pleno para su aprobación el texto del presente dictamen.

El título competencial para dictar el presente Decreto reside en el artículo 35.1.7. del Estatuto de Autonomía de Aragón que atribuye a la Comunidad Autónoma de Aragón competencia exclusiva en materia de promoción y ordenación del turismo en su ámbito territorial.

En ejercicio de dicha competencia se publicó la Ley 6/2003, de 27 de febrero, del Turismo de Aragón, que en su artículo 64 regula la Información Turística en la Comunidad Autónoma, como un servicio de interés público que prestan las Oficinas de Turismo. Igualmente, la citada Ley crea la Red de Oficinas de Turismo, como mecanismo de coordinación con el objetivo de promover y garantizar la calidad del servicio de información facilitado por las oficinas.

Como antecedente de la regulación de las Oficinas, cabe citar la Orden del Departamento de Industria, Comercio y Turismo de 3 de abril de 1990, publicada en el BOA n.º 49, de 2 de mayo, que regula la Red de Oficinas de Información turística como entidades colaboradoras de la Diputación General de Aragón y 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.

## II. Contenido

El presente proyecto de Decreto consta de una exposición de motivos, 4 Capítulos con un total de 22 artículos, una disposición adicional, una transitoria, una derogatoria, dos finales y un anexo.

La Exposición de Motivos describe los objetivos que llevan a proponer la presente regulación legal y que han sido reflejados en los antecedentes previos.

El capítulo I, sobre disposiciones generales, regula el objeto, define los conceptos más comúnmente utilizados en el Decreto, establece las Administraciones Públicas competentes, el Gestor de la Red de Oficinas de Turismo y regula el servicio de información turística, así como las clases de oficinas de turismo.

El capítulo II establece las disposiciones comunes para oficinas y puntos de información turística, regulando los requisitos mínimos de las oficinas, las clases de puntos de información turística y los deberes de los titulares de las oficinas y puntos de información turística.

El capítulo III, relativo a la Red de Oficinas de Turismo de Aragón, regula cuestiones tales como su composición, derechos y deberes de los titulares de las oficinas integradas, contenido del servicio de información turística que han de prestar y del personal con que han de contar, apertura y horario, colaboración con el sector privado, asistencia de las Administraciones Públicas y funciones y competencias que se encomiendan al Gestor de la Red.

El capítulo IV, sobre Procedimiento, hace referencia a la inscripción obligatoria en el Registro de Turismo de Aragón y a la integración voluntaria en la Red de Oficinas de Turismo de Aragón.

La Disposición Adicional Única se ocupa de los convenios de colaboración que el Gestor de la Red puede celebrar con Administraciones Públicas y personas o entidades públicas y privadas que sean titulares de oficinas de turismo fuera del territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón.

La Disposición Transitoria Única establece el régimen transitorio de las oficinas abiertas al público.

La Disposición Derogatoria contiene, junto a una cláusula específica que deroga la Orden de 3 de abril de 1990, una cláusula residual que deroga cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a este Decreto.

Por último, las disposiciones finales habilitan al Consejero responsable de turismo del Gobierno de Aragón para el desarrollo normativo de este Decreto y fijan el plazo de entrada en vigor del mismo.

## III. Observaciones de carácter general

El Consejo Económico y Social de Aragón valora positivamente la iniciativa del Departamento de Industria, Comercio y Turismo de intentar dotar a las oficinas de turismo y puntos de información turística de una regulación de carácter general, estableciendo una serie de requisitos mínimos en todo tipo de oficinas de turismo con independencia de su titularidad pública o privada.

No obstante, debe tenerse en cuenta que la variada titularidad de estas oficinas (municipal, comarcal, provincial, autonómica y privada) y el reparto competencial que en esta materia existe entre las distintas Administraciones Públicas implicadas, aconseja que cualquier regulación de esta materia deba ser especialmente cautelosa, evitando en la medida de lo posible, formulaciones imperativas e impositivas para dar paso a fórmulas de colaboración interadministrativa que permitan aunar los esfuerzos de las distintas Administraciones Públicas, en aras a conseguir una mayor calidad del servicio de información prestado al ciudadano.

Por otra parte, el CESA siendo consciente de que la misión fundamental de las oficinas de turismo es la de suministrar información completa, objetiva y veraz a los turistas, usuarios y visitantes, considera que dichas oficinas deben ser también concebidas como espacios estratégicos para captar información sobre los gustos y preferencias de los turistas que ayuden y orienten a los poderes públicos en la formulación de las correspondientes políticas y programaciones turísticas.

En este sentido, el CESA estima que deben mejorarse las instalaciones y equipamientos de dichas oficinas, estableciendo una superficie mínima de las mismas e incorporando la obligación de contar con buzones de sugerencias, encuestas de satisfacción, etc. con el fin último de ofrecer un servicio turístico de mayor calidad.

En tanto en cuanto la adopción de estas medidas suponga un incremento del gasto a desembolsar por los titulares de las oficinas, debería arbitrarse un sistema de incentivos que favorezca su cumplimiento y posibilite su integración en la Red de Oficinas de Turismo de Aragón.

#### **IV. Observaciones de carácter específico**

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

El CES de Aragón entiende que entre los requisitos mínimos que han de cumplir las oficinas de turismo debe especificarse la superficie mínima que han de tener las zonas de atención al público y de expositor de materiales. Igualmente, debería regularse más pormenorizadamente el equipamiento mínimo con que han de contar estas oficinas.

##### **Artículo 9. Deberes**

En el apartado e) de este artículo se contempla el deber de los titulares de disponer de hojas oficiales de reclamaciones a disposición de los turistas que las soliciten, añadiendo a continuación que las oficinas de turismo quedan obligadas a remitir al órgano competente las denuncias y reclamaciones que les hayan sido formuladas. En aras del principio de seguridad jurídica, el CESA entiende que debería explicitarse cuál es el órgano competente.

Sin perjuicio de la necesaria existencia de estas hojas de reclamaciones, el CESA considera conveniente, como ya se ha señalado anteriormente, que se incluya en este artículo el deber de los titulares de las oficinas de turismo y puntos de información turística de disponer de un buzón de sugerencias en el que los turistas puedan depositar sus impresiones e ideas con el fin último de captar información que ayude a mejorar el atractivo turístico de nuestra Comunidad.

Igualmente, en el convencimiento de que las oficinas y puntos de información turística pueden desarrollar una labor esencial de captación de información de primera mano, además de la propiamente referida a la confección de estadísticas oficiales, que oriente las políticas turísticas sobre

los más variados temas (señalizaciones, establecimientos, precios, calidades, etc.), el CESA considera conveniente incluir en este artículo una mención particular al deber de las oficinas y puntos de información turística de colaborar en los estudios e investigaciones promovidas por los poderes públicos.

#### **Artículo 14. Derechos**

Se ha detectado un error material en el primer párrafo de este artículo en cuanto efectúa una remisión al artículo 11 en lugar de al artículo 10.2., que es donde se alude a las subvenciones, ayudas o colaboración técnica y material que pueden recibir las oficinas de turismo.

Por otra parte, y con el fin de posibilitar el acceso del personal que atiende las oficinas de turismo a congresos, seminarios y jornadas sobre turismo, se propone la siguiente redacción del apartado a): “acceder a cursos de formación y reciclaje y, en general, actividades especializadas en turismo para el personal que atienda las citadas oficinas”.

#### **Artículo 18. Apertura y horario**

El CESA valora, en principio, positivamente el establecimiento de un horario mínimo de apertura obligatoria. No obstante, entiende que el sistema por el que opta el proyecto de Decreto no está exento de inconvenientes ya que dicho horario mínimo puede resultar manifiestamente insuficiente para algunas oficinas de turismo y puntos de información turística, mientras que para otros puede resultar excesivo, pudiendo incluso variar para una misma oficina o punto de información turística en función de la estación del año en que nos encontremos.

Por este motivo, el CESA estima que debería arbitrarse algún sistema que permita que el horario de apertura se ajuste a la demanda existente en cada momento, exigiendo, por ejemplo, que las oficinas y puntos de información turística realizasen con carácter previo a su inscripción en la Red de Oficinas de Turismo de Aragón un estudio previo que permitiera alcanzar un “compromiso” de horario en función de una serie de circunstancias como localización, zona geográfica, época estacional, etc.

#### **Artículo 20. Imagen corporativa de la Red de Oficinas de Turismo de Aragón**

El CESA considera conveniente que el distintivo de imagen corporativa de la Red de Oficinas de Turismo de Aragón se regule directamente en este Decreto en lugar de remitirlo a las normas que establezca la Sociedad de Promoción y Gestión del Turismo Aragonés SAU, lo que no sería óbice para que dicha Sociedad supervisara el correcto uso de la imagen corporativa en todas las oficinas y puntos de información turística de Aragón.

#### **Artículo 21. Inscripción e integración**

En aras del principio de seguridad jurídica, el CESA considera que en este artículo deben regularse una serie de cuestiones procedimentales, tales como a quién ha de dirigirse la solicitud de inscripción en el Registro de Turismo de Aragón y qué documentación ha de aportarse junto a la solicitud.

Igualmente, el Consejo entiende que el apartado 3 de este artículo debería quedar redactado de la siguiente manera: “Recibida la solicitud se girará visita de inspección por el Servicio Provincial competente en materia de turismo del lugar donde se ubique la oficina de turismo. A la vista del informe emitido por dicho Servicio, en el que se analizará el cumplimiento de los requisitos establecidos en este Decreto, el Departamento competente en materia de turismo dictará resolución autorizando o denegando la inscripción y, en su caso, la integración en la Red”.

**Artículo 22. Cancelación de la inscripción y baja en la Red**

El CESA entiende que en el supuesto contemplado en el apartado primero de este artículo debería señalarse si la suspensión y cancelación de la inscripción en el Registro comporta algún tipo de repercusión sobre la actividad desarrollada por la oficina o punto de información turística cuya inscripción ha sido suprimida o cancelada.

Igualmente, el CESA estima que en el apartado segundo de este artículo debería contemplarse, junto a la baja por incumplimiento de deberes, la baja voluntaria de la Red, debiendo aclararse en ambos casos si dicha baja conlleva algún tipo de consecuencia sobre la actividad desarrollada por la oficina o punto de información turística que ha causado la baja.

**Disposición Derogatoria Única. Derogación**

El CESA considera que debería consignarse el título completo de la Orden de 3 de abril de 1990 que deroga expresamente este Decreto.

**V. Conclusiones**

Con carácter general, el Consejo Económico y Social de Aragón entiende que el proyecto de Decreto responde a la necesidad de dotar de una regulación específica a las oficinas y puntos de información turística a partir de lo establecido en la Ley 6/2003, de 27 de febrero, del Turismo de Aragón, que redundará en una mejor y más homogénea imagen turística de nuestra Comunidad.

No obstante lo anterior, este Consejo considera que el texto del mismo requiere algunas mejoras, las cuales se han señalado en los dos capítulos anteriores de observaciones generales y específicas.

Zaragoza, a 13 de abril de 2007

V.º B.º LA PRESIDENTA

Fdo.: **Ángela López Jiménez**

EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: **Miguel Ángel Gil Condón**

**CONSEJO ECONÓMICO  
Y SOCIAL DE ARAGÓN**

Avda. César Augusto,  
30, 1º H  
50004 Zaragoza  
Tel. 976 210 550  
Fax 976 215 844  
cesa@aragon.es

