

DISPOSICIONS**DEPARTAMENT D'EMPRESA I OCUPACIÓ****DECRET 66/2014, de 13 de maig, de regulació dels Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya.**

L'Estatut d'autonomia de Catalunya proclama, a l'article 171, la competència exclusiva de la Generalitat de Catalunya en la promoció del turisme i la gestió de la xarxa d'establiments turístics de titularitat de la Generalitat.

La Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya, determina a l'article 3, entre les finalitats que han d'atendre les administracions turístiques, la necessitat de fomentar el turisme com a mitjà de coneixement, de comunicació i d'intercanvi entre els pobles i les cultures, i la d'incrementar els corrents turístics, tant els interiors com els exteriors, amb una atenció especial al turisme de qualitat, així com impulsar l'activitat turística com a sector estratègic de l'economia i de l'ocupació i factor clau de l'equilibri territorial i la prosperitat de Catalunya.

La Llei de turisme de Catalunya esmentada també adverteix, al seu preàmbul, de l'atenció imprescindible i del respecte als drets dels usuaris turístics i de la necessitat que rebin un tracte adequat i uns serveis de qualitat. En aquest context, el present Decret tracta de posar a disposició dels usuaris turístics un seguit de serveis d'informació, difusió i atenció turística que facilitin i tractin d'optimitzar el gaudiment dels recursos turístics del nostre país, així com orientar i satisfer les necessitats que puguin sobrevenir en el transcurs del seu viatge o estada itinerant, per fer possible un acolliment global i de qualitat a la destinació. En aquest sentit, les oficines de turisme han de gaudir de les condicions per poder construir una experiència turística a partir del coneixement dels recursos turístics i la capacitat de tracte personalitzat i l'ús més avançat de les noves tecnologies. La prestació d'aquests serveis es porta a terme, principalment, mitjançant les oficines de turisme i la senyalització turística.

L'article 59 de la Llei de turisme de Catalunya defineix les oficines de turisme i preveu la seva adhesió a la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya, detallada a l'article 72 de la Llei esmentada. L'apartat tercer de l'article 72 preveu que s'han d'establir per reglament les característiques (horari, requisits, funcions, etc.) que han de complir les oficines integrades a la Xarxa, així com els avantatges o les prestacions de l'Administració de la Generalitat a les quals poden accedir, i el procediment per sol·licitar l'adhesió voluntària a la Xarxa.

En desenvolupament de la regulació legal esmentada, el Govern de la Generalitat va aprovar el Decret 127/2010, de 14 de setembre, de regulació de la Xarxa de Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística, el qual estableix els requisits necessaris per tal que les oficines de turisme s'integrin en la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya.

El present Decret adequa al context econòmic actual la regulació de la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya que estableix el Decret 127/2010 esmentat, i racionalitza els requisits de les oficines de turisme integrades a la Xarxa. A més, aquest nou Decret té per objectiu adaptar les oficines de turisme de la Xarxa a l'ús avançat de les noves tecnologies, d'acord amb el subprograma 4.2 del Pla estratègic de turisme de Catalunya 2013-2016, i estableix el requisit de disposar d'accés a internet per a les persones usuàries, així com la possibilitat que els punts d'atenció turística es puguin constituir en espais virtuals.

Pel que fa a la senyalització turística, les polítiques públiques en matèria de turisme responen a la demanda i les necessitats del territori i del sector turístic, i consideren la senyalització turística com un dels elements d'informació més rellevants. En aquest context, el subprograma 2.1 del Pla estratègic de turisme de Catalunya 2013-2016 recull les actuacions destinades a l'evolució del sistema de senyalització territorial i temàtica i a la revisió dels recursos turístics actualment senyalitzats.

El text d'aquest Decret s'ha sotmès a la valoració preceptiva del Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya, que ha emès dictamen sobre el Projecte de decret.

De conformitat amb el que disposen els articles 39 i 40 de la Llei 13/2008, del 5 de novembre, de la presidència de la Generalitat i del Govern;

Per tot això exposat, a proposta del conseller d'Empresa i Ocupació, d'acord amb el dictamen de la Comissió Jurídica Assessora, i amb la deliberació prèvia del Govern,

Decreto:

Capítol 1

Serveis d'informació, difusió i atenció turística de Catalunya

Article 1

Objecte

Aquest Decret té per objecte l'ordenació dels Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya.

Article 2

Informació, difusió i atenció turística

2.1 Els Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística (en endavant, Serveis IDAT), es configuren com una plataforma de serveis d'interès general.

2.2 Conformen els Serveis IDAT el conjunt d'instal·lacions, activitats i recursos humans, materials i tecnològics que les administracions competents en matèria de turisme a Catalunya posen a disposició de les persones visitants, usuàries i agents turístics en l'àmbit territorial català, amb l'objectiu de facilitar el màxim coneixement, aprofitament i gaudi possible dels recursos turístics catalans.

Els Serveis IDAT els poden prestar, així mateix, agents privats.

2.3 Els Serveis IDAT inclouen:

a) Informació turística.

És l'activitat d'exposar i posar en coneixement del visitant l'oferta de productes, serveis i recursos turístics existents en l'àmbit territorial de referència de l'equipament o la instal·lació concreta.

El servei d'informació turística inclou la senyalització dels recursos turístics de Catalunya. Els manuals de senyalització turística estableixen els paràmetres i els criteris tècnics adients per a aquesta senyalització, que han de respectar els organismes, les entitats, els ens i les administracions que la promoguin.

Els manuals de senyalització turística preveuen tres àmbits:

Urbà.

Rural.

Viari.

El departament competent en matèria de turisme aprova els manuals de senyalització turística urbana i rural per a vianants, on s'estableixen els paràmetres i els criteris tècnics bàsics per a aquesta senyalització. Els organismes, les entitats, els ens i les administracions que promoguin la senyalització turística urbana i rural per a vianants han de respectar les indicacions incloses als manuals.

La senyalització turística viària es coordina per mitjà del Grup de Senyalització Territorial i Temàtica (T&T), que elabora i aprova els manuals corresponents on es fixen els paràmetres i els criteris tècnics d'aquest tipus de senyalització per a les administracions competents en aquesta senyalització.

b) Difusió turística.

És l'activitat d'interpretar, donar a conèixer i comercialitzar, si escau, els recursos, els productes i els serveis turístics concrets adients a les característiques personals de la persona visitant i de la seva estada. La comercialització de productes i serveis ha de complir les condicions definides a la normativa vigent en matèria d'intermediació turística. En aquest sentit, la comercialització de qualsevol producte o servei turístic exclusivament reservat als agents de viatges només es pot dur a terme amb la seva concurrència. En tot cas,

CVE-DOGC-A-14134113-2014

s'ha de garantir la igualtat de tracte i la lliure competència per als agents que participen en aquest sector del mercat.

c) Atenció turística.

És l'activitat de satisfer qualsevol necessitat d'informació, comunicació o servei de caràcter general de la persona visitant, amb consideració especial a les relacionades amb la itinerància, com ara les relatives a l'accés a serveis públics, seguretat ciutadana, mobilitat o drets dels consumidors.

2.4 Els Serveis IDAT integren, així mateix, la funció de dinamització del teixit turístic del territori, d'acord amb els paràmetres i els criteris definits en aquest Decret. En el marc dels Serveis IDAT, la funció esmentada consisteix a relacionar i coordinar l'oferta d'empreses i establiments turístics existent en l'àmbit territorial o temàtic de referència, així com facilitar i potenciar la distribució i la prestació dels productes i els serveis d'interès turístic, basant-se en l'optimització de sinergies.

2.5 Els Serveis IDAT han de complir les condicions d'accessibilitat que preveu la normativa vigent perquè les persones amb discapacitat física, sensorial o intel·lectual puguin fer-ne ús en condicions anàlogues a la resta de visitants.

Capítol 2

Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya

Secció 1

Equipament i xarxa

Article 3

Concepte i naturalesa de les oficines de turisme

3.1 Les oficines de turisme són equipaments d'informació, difusió i atenció turística que ofereixen orientació als usuaris turístics per mitjà d'un suport global durant la seva estada i els faciliten informació i prestacions relacionades amb l'allotjament, el transport, els serveis, els espectacles i la resta d'activitats relacionades amb la cultura i el lleure.

3.2 Aquests equipaments poden ser de titularitat pública, privada o mixta (publicoprivada).

Article 4

La Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya

4.1 Les oficines de turisme existents a Catalunya poden integrar-se, voluntàriament i de conformitat amb el procediment que estableix l'article 8, a la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya. Les oficines de turisme adscrites a la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya s'inscriuen, a efectes constitutius de la seva integració, al Registre de Turisme de Catalunya (en endavant, RTC).

4.2 Correspon a la direcció general competent en matèria de turisme de la Generalitat de Catalunya posar a disposició de les oficines de turisme adscrites a la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya els continguts bàsics de la informació de productes i serveis turístics de Catalunya i la disponibilitat de recursos instrumentals suficients per possibilitar un servei de difusió turística adequat, com ara el suport a la formació, el coneixement, la promoció i la comercialització.

Secció 2

Serveis i elements definitoris

CVE-DOGC-A-14134113-2014

Article 5

Serveis de prestació obligatòria

Les oficines de turisme han de prestar els serveis d'informació, difusió i atenció turística en els termes exposats a l'article 2.3, llevat del que s'estableix respecte la senyalització turística. En la prestació d'aquests serveis, les oficines de turisme han de garantir l'accessibilitat física i a la comunicació.

Pel que fa al servei d'informació turística, les oficines de turisme han de facilitar informació relativa a l'oferta i els recursos turístics de Catalunya com a destinació turística integral i disposar de bases de dades actualitzades d'informació turística elaborades per la mateixa oficina.

Article 6

Classificació de les oficines de turisme

6.1 Les oficines de turisme integrades a la Xarxa es classifiquen en tres categories, d'acord amb les característiques i el nivell de serveis que assumeixen i garanteixen.

Totes les oficines de turisme han de garantir el compliment dels serveis de prestació obligatòria establerts a l'article 5 i, a més, les característiques pròpies de la 3a categoria, sens perjudici de les característiques específicament requerides per a les categories 2a i 1a, en concret.

Amb la finalitat de garantir-ne la publicitat oportuna, el departament competent en matèria de turisme publica, a la seu corporativa de la Generalitat de Catalunya, dins l'àmbit de turisme (www.gencat.cat), la categoria de les oficines de turisme adscrites a la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya.

6.2 Oficines de turisme de 3a categoria.

a) Imatge corporativa:

Han d'exhibir el distintiu de les oficines de turisme adscrites a la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya i disposar dels monòlits que estableix a aquest efecte el Manual bàsic de retolació exterior de les oficines de turisme de Catalunya.

b) Horaris:

Obertura mínima de Setmana Santa a octubre (ambdós inclosos) i en aquells períodes de màxima afluència turística d'acord amb les característiques de la destinació, amb un mínim de quatre hores diàries, cinc dies a la setmana.

Els dies de descans no poden coincidir en dissabte, diumenge ni festiu

c) Funcions:

Les indicades a l'article 5.

d) Personal:

S'ha de garantir l'atenció en dues llengües estrangeres, a més de les dues cooficials.

Del personal que presti la funció d'atenció al públic, almenys una persona ha de disposar del cicle de formació professional en l'especialitat de guia, informació i assistència turístiques, o bé del grau en turisme o equivalents.

La persona titular de l'oficina ha d'oferir cursos de formació al personal tècnic en turisme que presta servei a les oficines de turisme adscrites a la Xarxa.

e) Serveis:

Possibilitar el subministrament i l'intercanvi de continguts d'informació turística.

Accés a Internet disponible per a les persones usuàries.

f) Altres requisits:

Telèfon i connexió a Internet per a ús propi.

Emprar el gestor estadístic del departament competent en matèria de turisme.

CVE-DOGC-A-14134113-2014

Espai d'atenció al públic.

Magatzem de material.

6.3 Oficines de turisme de 2a categoria.

a) Imatge corporativa:

Els mateixos requisits que estableix l'apartat 6.2.a) referents a les oficines de turisme de 3a categoria.

b) Horaris:

Obertura mínima de Setmana Santa a octubre (ambdós inclosos) i en aquells períodes de màxima afluència turística d'acord amb les característiques de la destinació, amb un mínim de sis hores diàries, sis dies a la setmana.

El dia de descans no pot coincidir en dissabte, diumenge ni festiu.

c) Funcions:

Realitzar reserves d'allotjament.

Organitzar i portar a terme, per si mateixa o en col·laboració amb altres agents, accions de promoció dels recursos turístics de Catalunya, especialment els del seu àmbit d'actuació.

d) Personal:

Els mateixos requisits que estableix l'apartat 6.2.d) referents a les oficines de turisme de 3a categoria.

e) Serveis:

Han de disposar d'un servei d'informació exterior les 24 hores.

Han de disposar d'un servei de gestió de qualitat.

f) Altres requisits:

La superfície de l'oficina de turisme ha de ser de 50 m², com a mínim.

Monitors d'autoconsulta interiors o exteriors.

Espai de treball amb despatxos i sala de reunions.

Zona de projecció audiovisual.

6.4 Oficines de turisme de 1a categoria.

a) Imatge corporativa:

Els mateixos requisits que estableix l'apartat 6.2.a) referents a les oficines de turisme de 3a categoria, i a més han de disposar del rètol horitzontal que estableix a aquest efecte el Manual bàsic de retolació exterior de les oficines de turisme de Catalunya.

b) Horaris:

Obertura tot l'any amb un mínim de set hores i mitja diàries, sis dies a la setmana.

El dia de descans no pot coincidir en dissabte, diumenge ni festiu.

c) Funcions:

Les mateixes que estableix l'apartat 6.3.c) referent a les oficines de turisme de 2a categoria i, a més, la següent:

Exercir la funció de dinamització econòmica i turística per tal de promoure i executar, en cooperació amb altres agents socials i econòmics del territori, programes i mesures que afavoreixin l'impuls de l'activitat turística en el seu territori d'actuació.

d) Personal:

Ha de garantir l'atenció al públic en tres llengües estrangeres, a més de les dues cooficials.

e) Serveis:

CVE-DOGC-A-14134113-2014

Els mateixos que estableix l'apartat 6.3.e) referent a les oficines de 2a categoria.

f) Altres requisits:

La superfície de l'oficina de turisme ha de ser de 80 m², com a mínim.

Monitors d'autoconsulta interiors o exteriors.

Espai de treball amb despatxos i sala de reunions.

Espai per a exposicions o zona de projecció audiovisual.

Àrea de mostra i venda de productes.

Accés a sanitaris públics.

Aparcament proper.

6.5 Malgrat que no compleixin la totalitat dels requisits previstos per a una oficina de turisme de 2a categoria, les oficines de turisme de 3a categoria poden accedir a la 2a categoria sempre que compleixin amb la imatge corporativa i les funcions pròpies d'una oficina de turisme de 1a categoria.

Article 7

Punts d'atenció turística

7.1 Els punts d'atenció turística (en endavant, PAT) són equipaments d'atenció turística vinculats a una oficina de turisme adscrita a la Xarxa. En aquest sentit, l'oficina de turisme originària o principal prendrà la consideració de seu o central.

7.2 Els PAT poden constituir-se en estructures físiques mòbils o en espais virtuals, i el seu funcionament es pot restringir a un determinat període de la temporada turística.

7.3 Els PAT constituïts en estructures físiques mòbils s'han d'identificar i han de complir les característiques mínimes exigibles a les oficines de turisme de 3a categoria pel que fa al personal i els serveis.

Secció 3

Implantació i gestió de les oficines de turisme

Article 8

Procediment d'adscripció, modificació i baixa de les oficines de turisme i dels PAT a la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya, i procediment de classificació de les oficines de turisme

8.1 Per tal d'inscriure una oficina de turisme a l'RTC la persona titular ha de presentar una declaració responsable davant l'Oficina de Gestió Empresarial (en endavant, OGE) segons la qual:

a) Disposa de l'acord o decisió de creació de l'oficina, adoptat per la persona titular.

b) Compleix les condicions que estableixen els articles 5 i 6 d'aquest Decret, als efectes de la seva classificació oportuna. Les persones titulars autotitulen les seves oficines de turisme mitjançant aquesta declaració.

8.2 En el supòsit de trasllat de la seu o canvi de categoria, la persona titular ha de presentar davant l'OGE una declaració responsable on manifesti que el nou local compleix tots els requisits exigits reglamentàriament.

8.3 En el cas de canvi de titularitat, cal que la nova persona titular presenti davant l'OGE una declaració responsable sobre el fet que disposa del títol de transmissió.

8.4 Per tal d'inscriure un PAT a l'RTC, cal que la persona titular de l'oficina de turisme corresponent presenti davant l'OGE una declaració responsable sobre el compliment dels requisits de l'article 7.

8.5 Un cop verificat el compliment dels requisits documentals, l'OGE inscriu l'oficina, el PAT o la modificació de dades a l'RTC, lliura a la persona titular un document de la inscripció de l'alta o de les dades modificades i, posteriorment, trasllada l'expedient a la direcció general competent en matèria de turisme per al seu

CVE-DOGC-A-14134113-2014

coneixement i control posterior.

8.6 Les persones titulars de les oficines de turisme poden donar de baixa de l'RTC, voluntàriament, les oficines o els seus PAT, amb la comunicació prèvia del cessament de l'activitat presentada davant l'OGE. La inscripció de la baixa a l'RTC suposa l'exclusió de l'equipament de la Xarxa, així com el decaïment de les obligacions, la pèrdua de drets que aquest Decret preveu en relació amb aquest servei i la retirada dels elements identificatius de l'oficina.

8.7 Les declaracions responsables i la comunicació prèvia a les quals fa referència aquest article es formalitzen d'acord amb els models normalitzats que es troben a disposició de les persones interessades a la seu corporativa de la Generalitat de Catalunya dins l'àmbit de turisme (www.gencat.cat) i a la Xarxa d'Oficines de Gestió Empresarial.

Les declaracions responsables i la comunicació prèvia a quals fa referència aquest article es poden presentar per qualsevol mitjà dels que preveu la normativa de procediment administratiu.

Article 9

Exclusió de la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya i revisió de categoria

L'incompliment dels requisits que estableixen els articles 5 i 6 dóna lloc a un procés d'exclusió de l'oficina de turisme de la Xarxa i de revocació de la inscripció de l'oficina de turisme i els seus PAT a l'RTC, amb els efectes previstos a l'article anterior; o bé a un procés de revisió de la categoria de l'oficina de turisme, segons correspongui. El procés de baixa de la inscripció o revisió de la categoria segueix les regles que estableix la legislació de procediment administratiu comú en relació amb els terminis d'esmena de deficiències, tràmit d'audiència als interessats i resolució del procediment.

Disposicions addicionals

Primera

El Manual de senyalització turística urbana, el Manual de senyalització turística rural i el Manual bàsic de retolació exterior de les oficines de turisme de Catalunya els aprova el conseller competent en matèria de turisme mitjançant l'ordre corresponent.

Aquests manuals es poden consultar al web del departament competent en matèria de turisme, així com a les seves oficines, en horari d'atenció al públic.

Segona

De conformitat amb l'article 42 del Text refós de la Llei de carreteres, aprovat pel Decret legislatiu 2/2009, de 25 d'agost, el Grup de Treball de Senyalització Territorial i Temàtica (T&T), creat per la Direcció General de Carreteres, juntament amb altres administracions, redacta i aprova el Manual de senyalització turística a la xarxa viària, que es publica mitjançant l'ordre corresponent dels consellers competents en matèria de carreteres i turisme. Aquest Manual es pot consultar a les pàgines web dels departaments competents en matèria de carreteres i de turisme, així com a les oficines d'aquests departaments, durant l'horari d'atenció al públic.

Tercera

Les característiques tècniques del distintiu de les oficines de turisme adscrites a la Xarxa d'oficines de turisme de Catalunya es publiquen al web del departament competent en matèria de turisme.

Disposició transitòria

CVE-DOGC-A-14134113-2014

Les oficines de turisme adscrites a la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya disposen d'un termini de 6 mesos, comptats des de l'entrada en vigor d'aquest Decret, per classificar-se en alguna de les tres categories previstes mitjançant el procediment que estableix l'article 8 d'aquest Decret.

L'incompliment d'aquest mandat comporta la baixa de l'oficina de l'RTC.

Disposició derogatòria

Resten derogades les normes següents:

-1 El Decret 127/2010, de 14 de setembre, de regulació de la Xarxa de Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya.

-2 La Disposició final primera del Decret 106/2008, de 6 de maig, de mesures per a l'eliminació de tràmits i la simplificació de procediments per facilitar l'activitat econòmica.

Barcelona, 13 de maig de 2014

Artur Mas i Gavarró

President de la Generalitat de Catalunya

Felip Puig i Godes

Conseller d'Empresa i Ocupació

Annex

Terminologia emprada

Als efectes d'aquest Decret, s'entén com a:

Agent turístic: la persona física o jurídica que, individualment o de manera agrupada, intervé en l'àmbit de l'ordenació, la programació, la difusió, la promoció o la comercialització de productes i serveis turístics.

Productes i serveis turístics: el conjunt de béns i elements, materials i immaterials, prestats per establiments o empreses turístiques regulades a la Llei de turisme.

Productes i serveis d'interès turístic: el conjunt de béns i elements, materials i immaterials, prestats per establiments o empreses que ajuden a posar en valor turístic el territori, malgrat no estar regits per la Llei de turisme.

(14.134.113)