

1. Disposiciones generales

CONSEJERIA DE TURISMO Y DEPORTE

DECRETO 351/2003, de 16 de diciembre, de la Oficina de la Calidad del Turismo.

La Ley 12/1999, de 15 de diciembre, del Turismo, a través de su artículo 12, ha creado la Oficina de la Calidad del Turismo, como un órgano de titularidad pública, adscrito a la Consejería de Turismo y Deporte.

La finalidad de la Oficina de la Calidad del Turismo es fomentar y garantizar la calidad de los servicios turísticos que se prestan en Andalucía, así como velar por la efectividad y garantías de los derechos que la Ley del Turismo y sus normas de desarrollo reconocen a los turistas.

La creación de la Oficina constituye una apuesta por la calidad de los destinos, recursos, servicios y empresas turísticas, haciendo frente a los principales retos a los que se enfrenta el sector turístico andaluz, como son, entre otros, los relativos a la necesidad de contar con unos estándares de calidad en los servicios que garanticen la satisfacción del usuario turístico, el necesario impulso tecnológico de las empresas turísticas andaluzas, el diseño de una política de formación adecuada de los profesionales del turismo, la implementación de sistemas de mejora de calidad permanente y la diversificación de la oferta turística.

Como funciones principales, la Oficina de la Calidad del Turismo es la encargada de analizar toda la información de interés relacionada con la prestación de servicios turísticos; de velar por la calidad de los servicios turísticos que se presten en Andalucía, realizando los estudios y formulando las propuestas oportunas a la Consejería de Turismo y Deporte acerca de los criterios de otorgamiento de distintivos a aquellos servicios o establecimientos turísticos que, por su especial calidad, se hagan acreedores a dichas distinciones, todo ello en los términos que sean determinados reglamentariamente y, en tercer lugar, de investigar y analizar los aspectos económicos, sociales, laborales o de otra índole que puedan incidir en la calidad del turismo.

El presente Decreto está estructurado en dos capítulos. El primero de ellos, bajo la rúbrica «Disposiciones Generales», desarrolla reglamentariamente las previsiones contenidas en el artículo 12 de la Ley del Turismo, precisando los fines de la Oficina de la Calidad del Turismo y, en atención a los mismos, las funciones que se le encomiendan, entre las que sobresale la elaboración y aprobación provisional del Programa para la Calidad Turística de Andalucía y del Programa para la Fidelización de los Usuarios Turísticos, que serán aprobados definitivamente por el titular de la Consejería de Turismo y Deporte. Por su directa relación, los Planes de Inspección Turística Programada previstos en el artículo 55 del texto legal, deberán guardar la debida coherencia con estos Programas, por cuanto que los Planes constituyen un mecanismo eficaz no solo para comprobar el cumplimiento de la normativa turística, sino para detectar qué aspectos deben mejorarse para incrementar el nivel de la calidad del turismo andaluz.

En el Capítulo II del Decreto se aborda la regulación de la estructura y el régimen de funcionamiento de la Oficina de la Calidad del Turismo. Se opta por una estructura orgánica dual integrada por el Director y por el Pleno de la Oficina de la Calidad del Turismo, en cuya composición se prevé la participación de los agentes económicos y sociales, de los consumidores y usuarios y de las Administraciones públicas andaluzas. De este modo, el Pleno de la Oficina de la Calidad del Turismo contará con la presencia de todos los sectores y Administraciones andaluzas, posibilitando que los estudios,

propuestas y tomas de decisiones se lleven a cabo con una visión integral y con una completa participación de los agentes implicados en el turismo de la Comunidad Autónoma.

En su virtud y de conformidad con lo establecido en la disposición final segunda de la Ley del Turismo y del artículo 39.2 de la Ley 6/1983, de 21 de julio, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Andalucía, a propuesta del Consejero de Turismo y Deporte, de acuerdo con el Consejo Consultivo de Andalucía, previa deliberación del Consejo de Gobierno en sesión celebrada el 16 de diciembre de 2003,

D I S P O N G O

CAPITULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

1. El presente Decreto tiene por objeto la regulación de los fines, la estructura, las funciones y el régimen de funcionamiento de la Oficina de la Calidad del Turismo, creada por el artículo 12 de la Ley del Turismo.

2. La Oficina de la Calidad del Turismo se configura como un órgano administrativo adscrito a la Viceconsejería de Turismo y Deporte.

Artículo 2. Fines.

Los fines de la Oficina de la Calidad del Turismo son fomentar y garantizar la calidad de los destinos, recursos, servicios y empresas turísticas de Andalucía, así como velar por la efectividad y garantía de los derechos reconocidos a los usuarios turísticos en la Ley del Turismo y en su normativa de desarrollo.

Artículo 3. Funciones.

La Oficina de la Calidad del Turismo tiene las siguientes funciones:

1. Para velar por la calidad de los destinos, recursos, servicios y empresas turísticas de Andalucía:

a) Elaborar y aprobar provisionalmente el Programa para la Calidad Turística de Andalucía de acuerdo con lo que, en su caso, disponga el Plan General del Turismo.

b) Analizar toda la información de interés relacionada con la prestación de los servicios turísticos.

c) Investigar y analizar los aspectos económicos, sociales, laborales, tecnológicos o de otra índole que puedan incidir en la calidad del turismo, así como potenciar la investigación por parte de otras Administraciones y entidades. La investigación abarcará, entre otros parámetros, el estudio de mercados exteriores.

d) Diseñar estrategias y formular propuestas a la Consejería de Turismo y Deporte para la adopción de sistemas de calidad y establecer criterios para otorgar distintivos a aquellos destinos, recursos, servicios, establecimientos y empresas turísticas que lo merezcan por su especial calidad. Asimismo, le corresponde realizar el seguimiento del cumplimiento de estos criterios.

e) Participar en el procedimiento para la concesión de los distintivos de calidad en los términos que se establezcan mediante Orden de la Consejería de Turismo y Deporte.

f) Identificar las necesidades de formación y promover la capacitación adecuada de los profesionales del turismo que incidan sobre la calidad de los servicios que prestan.

g) Difundir los sistemas de calidad y de gestión medioambiental adoptados por la Consejería de Turismo y Deporte, fomentando el uso de las nuevas tecnologías.

h) Proporcionar a las empresas turísticas la información solicitada en materia de calidad.

i) Cualesquiera otras que reglamentariamente se determinen.

2. Para velar por la efectividad y garantía de los derechos de los usuarios turísticos:

a) Elaborar y aprobar provisionalmente el Programa de Medidas para la Fidelización de los Usuarios Turísticos, de acuerdo con lo que, en su caso, disponga el Plan General del Turismo.

b) Propiciar los mecanismos adecuados con los organismos competentes en materia de consumo, en orden a que exista la debida coordinación en materia de turismo y de consumo.

c) Efectuar un seguimiento y control de la publicidad de los servicios, empresas y establecimientos turísticos con la finalidad de velar porque exista la debida consonancia entre los servicios prestados y los publicitados.

d) Efectuar un seguimiento y control de la seguridad de los destinos y de los establecimientos turísticos.

e) Impulsar el sistema arbitral de consumo en materia turística.

f) Proporcionar a los usuarios turísticos la información solicitada en materia de calidad.

g) Elevar a la Viceconsejería de Turismo y Deporte propuestas de modificación de la normativa turística andaluza en estas materias.

h) Cualesquiera otras que reglamentariamente se determinen.

Artículo 4. Transparencia, información y participación.

1. La Oficina de la Calidad del Turismo de Andalucía realizará las actuaciones necesarias para que los prestadores de los servicios turísticos, sus usuarios, las Administraciones públicas y demás personas interesadas puedan:

a) Conocer las conclusiones de las investigaciones y estudios más relevantes realizados, y las principales decisiones de la Oficina.

b) Facilitar la información que le sea solicitada según prevé el artículo anterior del presente Decreto.

c) Formular sugerencias y realizar aportaciones sobre tales materias.

2. La comunicación y la información se facilitará, en todo caso, a través de la página web de la Consejería de Turismo y Deporte (www.juntadeandalucia.es/turismoydeporte), fomentando que tengan lugar a través de medios electrónicos.

CAPITULO II

Estructura y régimen de funcionamiento

Artículo 5. Estructura de la Oficina de la Calidad del Turismo.

La Oficina de la Calidad del Turismo está integrada por:

- a) El Director.
- b) El Pleno.

Artículo 6. Funciones del Director.

Corresponde al Director de la Oficina de la Calidad del Turismo la elaboración de los Programas previstos en los apartados 1.a) y 2.a) del artículo 3 del presente Decreto, las demás

funciones del artículo 3 del presente Decreto no atribuidas al Pleno y las siguientes:

a) Ejercer, siguiendo las directrices del Pleno, el control de la gestión y la representación de la Oficina de la Calidad del Turismo.

b) Elaborar la Memoria anual sobre las actuaciones realizadas por la Oficina.

c) Colaborar con las distintas Administraciones, organismos y entidades con competencia en materia de protección de los usuarios turísticos y de calidad turística.

d) En general, cuantas atribuciones se deriven del funcionamiento de la Oficina de la Calidad del Turismo.

Artículo 7. Nombramiento del Director.

El Director, con categoría administrativa de Delegado Provincial, será nombrado por Decreto del Consejo de Gobierno a propuesta del titular de la Consejería de Turismo y Deporte.

Artículo 8. Funciones del Pleno.

Corresponden al Pleno de la Oficina de la Calidad del Turismo:

a) La aprobación provisional de los Programas previstos en los apartados 1.a) y 2.a) del artículo 3 del presente Decreto, la elevación al titular de la Consejería de Turismo y Deporte para su aprobación definitiva, así como la supervisión del desarrollo y cumplimiento de sus planteamientos y objetivos.

b) El diseño de estrategias y la formulación de propuestas a la Consejería de Turismo y Deporte para adoptar sistemas de calidad y para establecer criterios para otorgar distintivos de calidad, así como participar en el procedimiento para su concesión.

c) La aprobación de la Memoria anual sobre las actuaciones realizadas por la Oficina.

d) La supervisión del cumplimiento de los fines y funciones que le corresponden a la Oficina de la Calidad del Turismo de Andalucía.

e) Cualquier otra que le sea atribuida.

Artículo 9. Composición del Pleno.

1. El Pleno de la Oficina de la Calidad del Turismo estará compuesto por los siguientes miembros:

a) El titular de la Viceconsejería de Turismo y Deporte, que actuará como Presidente.

b) El titular de la Oficina de la Calidad del Turismo, que actuará como Vicepresidente.

c) El titular de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Turismo y Deporte.

d) El titular de la Dirección General de Planificación Turística de la Consejería de Turismo y Deporte.

e) El titular de la Dirección General de Fomento y Promoción Turística de la Consejería de Turismo y Deporte.

f) Un Jefe de Servicio de la Dirección General de Planificación Turística.

g) Un Jefe de Servicio de la Dirección General de Fomento y Promoción Turística.

h) Dos representantes de los municipios y provincias de Andalucía.

i) Dos representantes de la organización empresarial intersectorial más representativa de Andalucía.

j) Un representante por cada una de las dos organizaciones sindicales más representativas de los trabajadores de Andalucía.

k) Un representante de las organizaciones de consumidores y usuarios de Andalucía.

2. A las reuniones del Pleno asistirán, con voz y sin voto, tres expertos de reconocido prestigio en materia de turismo.

3. Un funcionario de la Consejería de Turismo y Deporte actuará como Secretario, con voz y sin voto.

4. Para el mejor cumplimiento de las funciones del Pleno, su Presidente podrá autorizar la presencia y participación de cuantas personas estime conveniente en razón de su experiencia y conocimiento en el ámbito de las cuestiones a tratar, actuando con voz pero sin voto.

Artículo 10. Designación, nombramiento, sustitución y cese.

1. Los miembros del Pleno de la Oficina de la Calidad del Turismo serán designados:

a) Los Jefes de Servicio, por los titulares de los correspondientes centros directivos.

b) Los representantes de los municipios y provincias, por la Federación Andaluza de Municipios y Provincias.

c) Los representantes de la organización empresarial intersectorial y de las organizaciones sindicales, por dichas organizaciones.

d) El representante de los consumidores y usuarios, por el Consejo de Consumidores y Usuarios de Andalucía.

2. Los tres expertos de reconocido prestigio en materia de turismo serán nombrados por el titular de la Consejería de Turismo y Deporte, oído el Consejo Andaluz del Turismo.

3. Al Presidente del Pleno le corresponde el nombramiento del Secretario, así como designar su sustitución en los supuestos de ausencia, vacante o enfermedad.

4. Los órganos e instituciones representados designarán al mismo tiempo que a los miembros del Pleno de la Oficina de la Calidad del Turismo, a las personas que hayan de suplirlos en el caso de ausencia.

5. Una vez designados los miembros del Pleno y los suplentes, el titular de la Consejería de Turismo y Deporte procederá a su nombramiento por un período de cuatro años, renovable.

6. Los órganos e instituciones representados podrán, en cualquier momento, decidir la sustitución de los miembros y suplentes designados, comunicándolo al Secretario, quien lo acreditará y elevará al titular de la Consejería de Turismo y Deporte para su nombramiento por el período que reste de mandato.

7. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado anterior, los miembros del Pleno que no lo sean por razón de sus cargos, podrán cesar por renuncia formalizada ante el mismo, así como en los casos en que incurran en cualquier causa determinante de inhabilitación para el ejercicio de funciones o cargos públicos.

Artículo 11. Convocatorias y funcionamiento.

1. El Pleno se reunirá en sesión ordinaria una vez cada seis meses.

2. El Pleno se reunirá, asimismo, en sesiones extraordinarias, por orden del Presidente adoptada a su propia iniciativa o por petición de, al menos, una cuarta parte de los miembros del mismo.

3. Por Orden de la Consejería de Turismo y Deporte se regulará la forma y contenido de las convocatorias, el quórum para la válida constitución del Pleno, el régimen de la adopción de los acuerdos, en los que el voto del Presidente dirimirá los empates, así como las normas para la formalización de las actas de las reuniones.

4. Con carácter supletorio, en todo aquello no regulado expresamente respecto del funcionamiento de la Oficina de la Calidad del Turismo, se aplicarán las normas contenidas en el Capítulo II del Título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 12. Indemnizaciones.

1. Los miembros del Pleno, los expertos, así como aquellas personas mencionadas en el artículo 9.4 del presente Decreto, que ocasionalmente formen parte de sus reuniones, que no pertenezcan a la Administración de la Junta de Andalucía y sus organismos autónomos, podrán percibir las indemnizaciones que en concepto de indemnización por dedicación y asistencia prevén las disposiciones adicionales sexta y séptima del Decreto 54/1989, de 21 de marzo, sobre indemnizaciones por razón del servicio.

2. Las indemnizaciones que procedan de acuerdo con la disposición adicional séptima del referido Decreto, con las condiciones establecidas en la misma, consistirán en una compensación anual a la organización que se representa, destinada a sufragar los gastos de dedicación y asistencia, siendo determinada su cuantía de acuerdo con lo dispuesto en la referida disposición adicional.

Disposición adicional única. Relación de puestos de trabajo.

La Consejería de Justicia y Administración Pública, a instancia de la Consejería de Turismo y Deporte, propondrá al Consejo de Gobierno la modificación de la relación de puestos de trabajo correspondiente a esta última, a fin de adaptarla a lo dispuesto en el presente Decreto.

Disposición transitoria primera. Constitución.

1. En el plazo de un mes desde la entrada en vigor del presente Decreto, las organizaciones e instituciones representadas en la Oficina de la Calidad del Turismo propondrán a sus representantes y suplentes en el Pleno, comunicándolo al titular de la Consejería de Turismo y Deporte a efectos de su nombramiento.

2. La sesión constitutiva de la Oficina de la Calidad del Turismo deberá celebrarse en el plazo de un mes contado desde el nombramiento de sus miembros.

Disposición transitoria segunda. Director.

Hasta que se produzca el nombramiento del Director de la Oficina de la Calidad del Turismo, ejercerá sus funciones el titular de la Viceconsejería de Turismo y Deporte.

Disposición derogatoria única.

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

Disposición final primera. Desarrollo.

Se autoriza al titular de la Consejería de Turismo y Deporte para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución de lo previsto en el presente Decreto.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 16 de diciembre de 2003

MANUEL CHAVES GONZALEZ
Presidente de la Junta de Andalucía

ANTONIO ORTEGA GARCIA
Consejero de Turismo y Deporte

ACUERDO de 16 de diciembre de 2003, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba la formulación del Plan Director de Instalaciones Deportivas de Andalucía.

La Ley 6/1998, de 14 de diciembre, del Deporte, establece en su artículo 50 que la Consejería de Turismo y Deporte elaborará el Plan Director de Instalaciones Deportivas de And-