

## 1. Disposiciones generales

### CONSEJERÍA DE TURISMO Y COMERCIO

*ORDEN de 23 de diciembre de 2013, por la que se aprueba el Plan de Inspección Programada en materia de Turismo para el año 2014.*

El Decreto 144/2003, de 3 de junio, de Inspección de Turismo regula las funciones y actuaciones de la Inspección de Turismo, configurándose ésta como el instrumento administrativo destinado a garantizar el cumplimiento de los objetivos marcados por la normativa turística.

El desarrollo reglamentario regula la actuación inspectora en su doble vertiente de apoyo y asesoramiento al sector y de disciplina administrativa para la protección de los derechos tanto de las empresas prestadoras de los servicios turísticos como de sus usuarios. En tal sentido, se establece que el ejercicio de la función inspectora se ordenará mediante los correspondientes Planes de Inspección Programada conforme a los criterios de eficacia, eficiencia y oportunidad, con la finalidad última de elevar el nivel cualitativo de la oferta turística de Andalucía, detectar los servicios turísticos clandestinos, asesorar en el cumplimiento de la normativa vigente y unificar criterios ante circunstancias homogéneas de la actividad empresarial.

En consecuencia, con independencia de aquellas situaciones especiales o sobrevenidas que necesiten actuaciones concretas distintas de las contempladas en el Plan respecto de un servicio turístico o de un ámbito geográfico distinto, el Plan de Inspección Programada viene a configurar el marco básico de la actuación inspectora para el cumplimiento periódico de los objetivos fijados por la Consejería de Turismo y Comercio.

En su virtud, a propuesta de la Secretaría General para el Turismo, oídas las Delegaciones Territoriales y de conformidad con la competencia atribuida en el artículo 67.1 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía, en relación con los artículos 34 y 35 del Decreto 144/2003, de 3 de junio, de la Inspección de Turismo y 5.2.d) del Decreto 153/2012, de 5 de junio, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Turismo y Comercio

#### D I S P O N G O

Primero. Aprobación y vigencia del Plan de Inspección Programada en materia de turismo.

Se aprueba el Plan de Inspección Programada para el año 2014, cuyo texto se inserta como Anexo a la presente Resolución.

La vigencia del presente Plan de Inspección Programada será desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2014.

Segundo. Fijación de los criterios para la planificación, programación y realización de las actuaciones inspectoras.

1. La planificación y programación de las actuaciones recogidas en el Plan de Inspección Programada y en su desarrollo responderá a modelos que aseguren la eficiencia de sus procesos y la eficacia de sus resultados.

2. La planificación y programación de las actuaciones se efectuarán, con carácter general, mediante la identificación de las acciones, la definición de objetivos específicos, la concreción de los procedimientos, la estimación de su duración, así como la determinación de los plazos de ejecución, que permitan medir el grado de cumplimiento de los objetivos previstos, las actuaciones inspectoras realizadas y la valoración de las líneas estratégicas de actuación y de los programas establecidos en el Plan.

Tercero. Desarrollo y ejecución del Plan de Inspección Programada.

Se faculta a la Dirección General de Calidad, Innovación y Fomento del Turismo para dictar cuantas instrucciones estime precisas para el desarrollo, concreción, actualización, dirección y coordinación del Plan de Inspección Programada.

Trimestralmente, los Servicios de Turismo de las Delegaciones Territoriales de Fomento, Vivienda, Turismo y Comercio remitirán al Servicio de Empresas y Actividades Turísticas una memoria de las actuaciones de inspección realizadas, en la que se especificará el programa a que corresponde cada una de ellas y, en su defecto, el tipo de actuación efectuada, y se cuantificarán los resultados obtenidos. Sin perjuicio de lo anterior, las Delegaciones Territoriales remitirán con carácter mensual las listas de chequeo relativas a la observancia por

los establecimientos de alojamiento de la normativa referida a la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco debidamente cumplimentadas.

Ejecutado el Plan en su totalidad y, en todo caso, al finalizar el periodo de vigencia del mismo, se procederá a elaborar por cada Delegación Territorial una memoria final que habrá de contener:

- 1.º Un resumen total de actuaciones de los cuatro trimestres.
- 2.º La cuantificación definitiva de resultados obtenidos en la que se expresará el grado de cumplimiento efectivo del Plan.
- 3.º Las propuestas y sugerencias para la mejora y elaboración del próximo Plan de Inspección Programada.

Finalmente y tras el análisis de la información suministrada por las Delegaciones Territoriales, el Servicio de Empresas y Actividades Turísticas elaborará un balance final que elevará a la Dirección General de Calidad, Innovación y Fomento del Turismo.

Cuarto. Publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Se ordena la remisión de la presente resolución al Boletín Oficial de la Junta de Andalucía para su publicación y conocimiento general.

Sevilla, 23 de diciembre de 2013

RAFAEL RODRÍGUEZ BERMÚDEZ  
Consejero de Turismo y Comercio

## A N E X O

### PLAN DE INSPECCIÓN PROGRAMADA 2014

El presente Plan de Inspección Programada se articula en torno a los objetivos, líneas estratégicas de actuación y programas específicos a desarrollar en el año 2014 por la Inspección de Turismo, en cumplimiento de las funciones asignadas a ésta por el Decreto 144/2003, de 3 de junio, de la Inspección de Turismo, que a continuación se contemplan.

#### I. Objetivos.

1. Supervisar, controlar y verificar el cumplimiento de la normativa turística y el correcto funcionamiento de las actividades y servicios.
2. Proceder a la detección de la prestación de servicios turísticos clandestinos.
3. Supervisar, controlar y verificar el destino de los fondos públicos concedidos en materia turística.
4. Garantizar el respeto a los derechos de las personas usuarias de los servicios turísticos.
5. Informar y asesorar a las personas responsables de los servicios del ejercicio de sus derechos y del cumplimiento de sus obligaciones.
6. Avanzar en la cualificación profesional de la Inspección de Turismo.

#### II. Líneas estratégicas de actuación.

1. Línea estratégica de actuaciones de supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística.
2. Línea estratégica de actuaciones para evitar la prestación clandestina de servicios turísticos de alojamiento, del servicio de información turística a quienes realicen visitas a los bienes que integran el Patrimonio Histórico Andaluz y de actividades de turismo activo y de agencias de viajes, careciendo de la preceptiva inscripción, habilitación o anotación exigida por la normativa turística de aplicación.
3. Línea estratégica de actuaciones para evitar el destino fraudulento de fondos públicos concedidos en materia turística, verificando el cumplimiento de la finalidad para la que fueron concedidos.
4. Línea estratégica de actuaciones para velar por el respeto a los derechos de las personas usuarias de los servicios turísticos mediante la comprobación de las denuncias presentadas por deficiencias en la prestación de los servicios turísticos contratados.
5. Línea estratégica de actuaciones de información y asesoramiento sobre los derechos y obligaciones de las personas titulares de las empresas turísticas, ya sea a requerimiento de éstas o de oficio por el propio personal de la inspección de turismo.

6. Línea estratégica de actuaciones para avanzar en la formación especializada del personal que desempeña la función inspectora.

III. Programas específicos.

III.I. Programas correspondientes a la línea estratégica de actuaciones de supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística.

Programa 1.1.

Control y verificación del cumplimiento de la normativa turística de aquellos establecimientos de alojamiento turístico que inicien su actividad.

Actuación inspectora:

Se efectuarán visitas de inspección a los establecimientos de alojamiento turístico que inicien su actividad, en las que se emitirán los informes técnicos que procedan y, en su caso, se formalizarán las actas de inspección que correspondan.

Ámbito de actuación:

Establecimientos de alojamiento turístico que inicien su actividad.

Programa 1.2.

Control y verificación del cumplimiento de la normativa turística de aquellos establecimientos de alojamiento turístico que hayan efectuado modificaciones, especialmente las que hayan dado lugar a reclasificación del establecimiento.

Actuación inspectora:

Se efectuarán visitas de inspección a los establecimientos de alojamiento turístico que hayan declarado modificaciones sustanciales, con especial atención a aquellas que hayan dado lugar a una reclasificación del establecimiento, en las que se emitirán los informes técnicos que procedan y, en su caso, se formalizarán las actas de inspección que correspondan.

Ámbito de actuación:

Establecimientos de alojamiento turístico que efectúen modificaciones en los mismos.

Programa 1.3.

Verificación de la adecuación a la normativa turística de la información en internet de los establecimientos de alojamiento y viviendas turísticas de alojamiento rural.

Actuación inspectora:

Seguimiento de la información contenida en internet de los establecimientos de alojamiento y viviendas turísticas de alojamiento rural, principalmente en las propias páginas de los establecimientos o viviendas, verificando su adecuación a la normativa turística, principalmente en materia de clasificación.

Ámbito de actuación:

Establecimientos de alojamiento y viviendas turísticas de alojamiento rural inscritos o anotados en el Registro de Turismo de Andalucía.

Programa 1.4.

Control y verificación del cumplimiento de la normativa turística de los establecimientos hoteleros y establecimientos de apartamentos turísticos conforme a la clasificación en la que se encuentran inscritos en el Registro de Turismo de Andalucía.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección a los establecimientos hoteleros y establecimientos de apartamentos turísticos inscritos en el Registro de Turismo de Andalucía en orden a verificar que el estado de uso y conservación de las instalaciones y equipamientos resulta conforme con la categoría en la que se encuentran clasificados.

Ámbito de actuación:

Establecimientos hoteleros clasificados en la categoría de cinco estrellas y establecimientos de apartamentos turísticos clasificados en la categoría de cuatro llaves.

Programa 1.5.

Verificación de los cierres temporales y períodos de cierre de los establecimientos de alojamiento turístico inscritos en el Registro de Turismo de Andalucía.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección a los establecimientos de alojamiento turístico a efectos de comprobar si los mismos se encuentran cerrados al público sin haber comunicado previamente dicha circunstancia a la administración turística.

Ámbito de actuación:

Establecimientos de alojamiento turístico clasificados en la modalidad playa (primer y cuarto trimestres del año) y en las modalidades rural y ciudad (segundo y tercer trimestres del año).

## Programa 1.6.

Supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística en campamentos de turismo.

## Actuación inspectora:

Visitas de inspección a los campamentos de turismo, en cumplimiento de lo previsto en el Decreto 164/2003, de 17 de junio, de Ordenación de los Campamentos de Turismo, para la realización de las siguientes actuaciones de verificación:

- a) El tiempo de ocupación de parcelas o cualquier otra superficie destinada a acampada por un mismo usuario turístico, que no habrá de exceder de ocho meses al año.
- b) Las construcciones fijas de alojamiento existentes, previa presentación de la declaración responsable.
- c) La vigencia del seguro de responsabilidad civil que garantice los posibles riesgos inherentes a su actividad.
- d) Estado de las instalaciones y medidas de seguridad y de prevención de incendios.
- e) Existencia de Plan de Autoprotección.
- f) Disposición de hojas de quejas y reclamaciones a disposición de los usuarios, así como carteles indicativos de la existencia de los mismos.
- g) Existencia de botiquín de primeros auxilios, situado en lugar bien visible y debidamente señalado.
- h) Entrega de folleto informativo sobre «Normas de Seguridad y Recomendaciones para una mejor estancia».

## Ámbito de actuación:

Campamentos de turismo inscritos en el Registro de Turismo de Andalucía.

## Programa 1.7.

Supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística en casas rurales.

## Actuación inspectora:

Visitas de inspección a casas rurales para la verificación del cumplimiento de los requisitos exigibles en función a la categoría que les corresponda, en su caso, así como de si prestan o no servicios complementarios.

## Ámbito de actuación:

Casas rurales inscritas en el Registro de Turismo de Andalucía entre los años 2009 y 2011, ambos inclusive.

## Programa 1.8.

Control del cumplimiento de la normativa turística en empresas que desarrollan actividades de turismo activo.

## Actuación inspectora:

Requerimiento, por escrito, a empresas organizadoras de actividades de turismo activo para la verificación del cumplimiento de los requisitos contenidos en el artículo 23 del Decreto 20/2002, de 29 de enero, de Turismo en el Medio Rural y Turismo Activo, relativos a la vigencia del seguro de responsabilidad profesional.

## Ámbito de actuación:

Empresas organizadoras de actividades de turismo activo inscritas en el Registro de Turismo de Andalucía.

## Programa 1.9.

Control del cumplimiento de la normativa turística en empresas que desarrollan actividades de agencias de viajes.

## Actuación inspectora:

Requerimiento, por escrito, a las agencias de viajes para la verificación del cumplimiento de los requisitos contenidos en los artículos 11 y 12 del Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de Agencias de Viajes, relativos a la vigencia de:

- a) Garantía de responsabilidad contractual.
- b) Seguro de responsabilidad civil.

## Ámbito de actuación:

Agencias de viajes inscritas en el Registro de Turismo de Andalucía.

## Programa 1.10.

Supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística en apartamentos turísticos.

## Actuación inspectora:

Visitas de inspección a los apartamentos turísticos, conforme a las exigencias contenidas en el Decreto 194/2010, de 20 de abril, para verificar la adaptación a las previsiones contenidas en el apartado 4 de la disposición transitoria segunda del Decreto 194/2010 (segundo semestre del año).

Ámbito de actuación:

Apartamentos turísticos inscritos en el Registro de Turismo de Andalucía.

Programa 1.11.

Supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística en viviendas turísticas de alojamiento rural.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección a viviendas turísticas de alojamiento rural para la verificación del cumplimiento de los requisitos exigibles en función a la categoría que les corresponda, en su caso.

Ámbito de actuación:

Viviendas turísticas de alojamiento rural anotadas en el Registro de Turismo de Andalucía entre los años 2006 y 2009, ambos inclusive.

III.II. Programas correspondientes a la línea estratégica de actuaciones para evitar la prestación clandestina de servicios turísticos de alojamiento, del servicio de información turística a quienes realicen visitas a los bienes que integran el Patrimonio Histórico Andaluz y de actividades de turismo activo y de agencias de viajes, careciendo de la preceptiva inscripción, habilitación o anotación exigida por la normativa turística de aplicación. Se prestará especial atención a la información obtenida a través de internet.

Programa 2.1.

Detección de la prestación del servicio turístico de alojamiento careciendo de la preceptiva inscripción o anotación en el Registro de Turismo de Andalucía.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección a los establecimientos de alojamiento turístico y viviendas turísticas de alojamiento rural no inscritos o anotados en el Registro de Turismo de Andalucía, tras su detección mediante el estudio sistemático de la información obtenida fundamentalmente a través de internet, así como en cualquier otro medio de difusión que los servicios de inspección estimen oportuno.

Ámbito de actuación:

Personas físicas o jurídicas que desarrollen la actividad de alojamiento turístico en el territorio de la Comunidad Autónoma andaluza sin la preceptiva inscripción o anotación en el Registro de Turismo de Andalucía.

Programa 2.2.

Detección de aquellas personas que, sin hallarse en posesión de la preceptiva habilitación como Guía de Turismo, prestan el servicio turístico de información turística a quienes realicen visitas a los bienes que integran el Patrimonio Histórico Andaluz.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección a los bienes que integran el Patrimonio Histórico Andaluz con mayor demanda de usuarios turísticos, en orden a comprobar la habilitación como Guía de Turismo de aquellas personas que prestan el servicio de información turística en bienes integrantes del Catálogo General del Patrimonio Histórico Andaluz.

Ámbito de actuación:

Bienes que integran el Patrimonio Histórico Andaluz con mayor demanda de usuarios turísticos.

Programa 2.3.

Detección de aquellas entidades que desarrollan actividades de turismo activo sin estar inscritas en el Registro de Turismo de Andalucía.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección a las entidades detectadas que desarrollan actividades de turismo activo y que no se encuentren inscritas en el Registro de Turismo de Andalucía.

Se realizarán las oportunas acciones de comprobación principalmente en internet, así como en cualquier otro medio de difusión que los servicios de inspección estimen oportuno.

Ámbito de actuación:

Todas las entidades no inscritas en el Registro de Turismo de Andalucía que presten actividades de turismo activo de conformidad con lo establecido en el Decreto 20/2002, de 29 de enero, de turismo en el medio rural y turismo activo.

Programa 2.4.

Detección de aquellas entidades que desarrollan actividades de agencias de viajes sin estar inscritas en el Registro de Turismo de Andalucía.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección a las entidades detectadas que organicen y/o comercialicen viajes combinados y que no se encuentren inscritas como agencias de viajes en el Registro de Turismo de Andalucía.

Se realizarán las oportunas acciones de comprobación principalmente en internet, así como en cualquier otro medio de difusión que los servicios de inspección estimen oportuno.

Ámbito de actuación:

Todas las entidades no inscritas en el Registro de Turismo de Andalucía que presten actividades de agencias de viajes de conformidad con lo establecido en el Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de Agencias de Viajes.

III.III. Programas correspondientes a la línea estratégica de actuaciones para controlar el destino de los fondos públicos concedidos en materia turística verificando el cumplimiento de la finalidad para la que fueron concedidos.

Programa 3.1.

Control de la ejecución del gasto en proyectos subvencionados por la Consejería de Turismo y Comercio en materia de Planes Turísticos y Estrategias de Turismo Sostenible.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección, o verificación por cualquier otro medio de prueba, a los establecimientos o entidades objeto de subvención por la Consejería de Turismo y Comercio en orden a comprobar el adecuado destino de los fondos a la finalidad para la que fueron aprobados.

Ámbito de actuación:

Entidades públicas o privadas beneficiarias de subvenciones en materia turística concedidas por la Consejería de Turismo y Comercio en materia de Planes Turísticos y Estrategias de Turismo Sostenible.

Programa 3.2.

Comprobación del uso turístico de obras de nueva planta o de rehabilitación ejecutadas en alojamientos en el medio rural con subvenciones de la Consejería de Turismo y Comercio.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección, o verificación por cualquier otro medio de prueba, que acredite que los alojamientos construidos de nueva planta o rehabilitados en el medio rural, financiados mediante la aportación de subvenciones concedidas por la Consejería de Turismo y Comercio, siguen destinados al uso turístico para el que fueron aprobados.

Asimismo, en los supuestos de obras financiadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, se verificará que se cumplen las obligaciones impuestas a los beneficiarios por las disposiciones sobre información y publicidad dictadas por la Unión Europea, concretamente por el Reglamento (CE) núm. 1828/2006 de la Comisión, de 8 de diciembre de 2006.

Ámbito de actuación:

Pequeñas y medianas empresas beneficiarias de subvenciones en los ejercicios 2009, 2010 y 2011 que, a fecha 31 de diciembre de 2013, se encuentren justificadas.

Programa 3.3.

Control de la ejecución del gasto en proyectos subvencionados por la Consejería de Turismo y Comercio en materia turística.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección, o verificación por cualquier otro medio de prueba, a los establecimientos o entidades objeto de subvención por la Consejería de Turismo y Comercio en orden a comprobar el adecuado destino de los fondos a la finalidad para la que fueron aprobados.

Ámbito de actuación:

Entidades públicas o privadas beneficiarias de subvenciones en materia turística concedidas por la Consejería de Turismo y Comercio que deban justificarse durante el periodo de vigencia del presente Plan.

III.IV. Programa correspondiente a la línea estratégica de actuaciones para velar por el respeto a los derechos de las personas usuarias de los servicios turísticos mediante la comprobación de las denuncias presentadas por deficiencias en la prestación de los servicios turísticos contratados.

Programa 4.

Verificación de denuncias interpuestas por los usuarios turísticos relacionadas con deficiencias en la prestación de los servicios turísticos.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección en orden a comprobar aquellas denuncias presentadas por los usuarios de servicios turísticos que, tras analizar y determinar su posible comprobación material in situ, pudiesen constituir vulneración de la normativa turística vigente.

Ámbito de actuación:

Establecimientos, viviendas, locales o lugares en los que se preste algún servicio turístico en territorio de la Comunidad Autónoma andaluza y que hayan sido objeto de denuncia por usuarios turísticos.

III.V. Programas correspondientes a la línea estratégica de actuaciones de información y asesoramiento sobre los derechos y obligaciones de las personas titulares de las empresas turísticas, ya sea a requerimiento de éstas o de oficio por el propio personal de la inspección de turismo.

Programa 5.1.

Información y asesoramiento a las personas responsables de empresas y servicios turísticos.

Actuación inspectora:

Proporcionar, de oficio o a instancia de persona interesada, orientación y asesoramiento técnico en relación con la normativa turística de aplicación específica.

Ámbito de actuación:

Personas responsables de empresas y servicios turísticos o que pretendan desarrollar alguna actividad o servicio turístico en Andalucía.

Programa 5.2.

Detección de anomalías fácilmente subsanables en la aplicación o desarrollo de la normativa turística de las que no se derivan daños o perjuicios para los usuarios turísticos.

Actuación inspectora:

Elaboración de actas de advertencia o, en su caso, prestación de asesoramiento específico sobre el cumplimiento de la normativa aplicable.

Ámbito de actuación:

Actuaciones inspectoras en las que se constaten anomalías fácilmente subsanables que pudiesen constituir infracciones leves de las que no se deriven daños o perjuicios para los usuarios turísticos.

Programa 5.3.

Información y asesoramiento a los establecimientos de alojamiento sobre la normativa referente a la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.

Actuación inspectora:

Información a los establecimientos y cumplimentación de listas de chequeo sobre la observancia de la Ley 42/2010, de 30 de diciembre, por la que se modifica la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.

Ámbito de actuación:

Establecimientos de alojamiento inscritos en el Registro de Turismo de Andalucía que sean objeto de inspección ordinaria.

III.VI. Programas correspondientes a la línea estratégica de actuaciones para avanzar en la cualificación y formación especializada del personal que desempeña la función inspectora.

Programa 6.1.

Actuación uniforme de los servicios de inspección turística.

Tareas:

1.ª Realización de reuniones periódicas de trabajo encaminadas a la unificación de criterios y posicionamiento común en aquellas actuaciones inspectoras de contenido similar que se realicen en las distintas provincias andaluzas.

2.ª Elaboración común entre todo el personal inspector de protocolos de actuación individualizados para cada servicio turístico. La Dirección General de Calidad, Innovación y Fomento del Turismo ejercerá las funciones de coordinación en la confección de dichos protocolos en orden a conseguir la homogeneización de los criterios de actuación y de la aplicación de la normativa turística.

Programa 6.2.

Detección de necesidades, demandas y conocimiento del grado de satisfacción del personal de los servicios de inspección turística.

Tareas:

Realización de consultas, encuestas o estudios de opinión entre el personal de los servicios de inspección turística con la finalidad de detectar sus necesidades y demandas en relación con los servicios que les corresponde prestar, así como conocer el grado de satisfacción respecto al trabajo desempeñado.

Programa 6.3.

Formación continua del personal de los servicios de inspección turística.

Tareas:

Detección de necesidades formativas del personal de los servicios de inspección turística en orden a elaborar cursos de formación adecuados a sus exigencias.