III OTRAS RESOLUCIONES

CONSEJERÍA DE FOMENTO, VIVIENDA, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y TURISMO

RESOLUCIÓN de 2 de junio de 2014, del Consejero, por la que se aprueba el Plan de Inspección Programada en materia de turismo para el año 2014. (2014061486)

La Ley 2/2011, de 31 de diciembre, de desarrollo y modernización del turismo de Extremadura, otorga a la inspección turística una especial importancia definiendo el objeto "de la disciplina turística", a la que dedica el Título III, como la regulación de la función inspectora y del procedimiento sancionador en materia de turismo.

Del tratamiento que el Capítulo II del Título III de la Ley de desarrollo y modernización del turismo de Extremadura le da a la inspección en consonancia con las disposiciones comunitarias contenidas en la Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre, se infiere que la actuación inspectora debe cumplir dos objetivos fundamentales: por un lado, la de apoyo y asesoramiento al sector y por otro, la de disciplina administrativa destinada a proteger los derechos, tanto de las empresas prestadoras de los servicios turísticos, como de los usuarios. Es la pretensión fundamental de esta planificación: la de consolidar los niveles de calidad y evitar el pernicioso intrusismo profesional que, sin duda alguna, afecta negativamente al sector turístico y a la imagen de calidad del turismo extremeño.

El artículo 87.2 de la citada Ley 2/2011 establece que "Con el fin de garantizar una adecuada planificación de la actividad inspectora y la consecución de los objetivos de calidad y excelencia turística, la Consejería competente en materia de turismo aprobará un Plan de Inspección Turística".

El Decreto 208/2011, de 5 de agosto, (DOE n.º 152, de 8 de agosto) por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Fomento, Vivienda, Ordenación del Territorio y Turismo, dispone en su artículo 6 que corresponde a la Dirección General de Turismo entre otras funciones "el desarrollo de las labores de inspección de acuerdo con los planes aprobados al respecto".

A la vista de todo ello y conforme con la competencia que atribuye el artículo 6 antes citado del decreto regulador de la estructura orgánica de la Consejería de Fomento, Vivienda, Ordenación del Territorio y Turismo, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 87. 2 de la Ley de desarrollo y modernización del turismo, a propuesta de la Dirección General de Turismo.

R E S U E L V O

Primero. Aprobación.

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

Segundo. Fijación de Objetivos.

Fijar los objetivos, las líneas de actuación y los programas para el desarrollo del Plan de Inspección Programada en materia de turismo, estableciendo asimismo los criterios y las matrices de evaluación del cumplimiento de los objetivos previstos en el mismo, conforme a las determinaciones que son especificadas en el Plan Anexo.

Tercero. Desarrollo, seguimiento y ejecución del Plan de Inspección Programada en materia de turismo.

1. Facultar a la Dirección General de Turismo para dictar cuantas instrucciones estime precisas para el desarrollo, concreción, actualización, dirección y coordinación del Plan de Inspección Programada.

2. Trimestralmente, las Inspecciones Territoriales realizarán una memoria de las actuaciones de inspección realizadas, en la que se especificará el programa a que corresponde cada una de ellas y el tipo de actuación efectuada y se cuantificarán los resultados obtenidos.

3. Sin perjuicio de lo anterior, las Inspecciones Territoriales remitirán con carácter mensual partes de gestión con las actividad inspectora desarrollada.

Cuarto. Memoria final. Ejecutado el Plan en su totalidad y, en todo caso, al finalizar el periodo de vigencia del mismo, desde la Dirección General de Turismo se procederá a elaborar una memoria final que habrá de contener:

1. Un resumen de las actuaciones realizadas, en las que se especificará el programa que corresponde a cada una de ellas y el tipo de actuación efectuada.

2. Grado de cumplimiento efectivo del Plan.

3. Propuestas y sugerencias para la mejora y elaboración del próximo Plan de Inspección Programada en materia de Turismo

Quinto. Vigencia del Plan de Inspección Programada en materia de Turismo.

El Plan de Inspección Programada tendrá vigencia durante el año 2014, entendiéndose prorrogado, en su caso, hasta la adopción del que le sustituya.

Mérida, a 2 de junio de 2014.

El Consejero,
VÍCTOR GERARDO DEL MORAL AGÚNDEZ

A N E X O

PLAN DE INSPECCIÓN TURÍSTICA PROGRAMADA DE EXTREMADURA 2014

El Plan de Inspección Programada de Extremadura se articula en torno a objetivos, líneas estratégicas de actuación y programas específicos a desarrollar por la Inspección Turística, en cumplimiento de las funciones asignadas a ésta por el art. 88 de la Ley 2/2011, de 31 de enero, de desarrollo y modernización del turismo de Extremadura y que, a continuación, se especifican.

I. OBJETIVOS

1. Velar y comprobar el cumplimiento de la normativa turística vigente en materia de turismo, supervisando el correcto funcionamiento de las actividades y servicios.

2. Elevar en los titulares de las empresas, el nivel de conocimiento y comprensión de la normativa turística aplicable, trabajando en una inspección colaborativa que permita un mayor grado de conocimiento de la Administración Turística y una concienciación del mantenimiento de una calidad adecuada que pueda percibir el usuario.

3. Elevar el grado de satisfacción del usuario turístico velando para que sean respetados los derechos de las personas usuarias y comprobar los hechos objeto tanto de las reclamaciones y denuncias como del traslado de comunicaciones de presuntas infracciones e irregularidades.

4. Detectar establecimientos que han cesado en la actividad.

5. Detección de establecimientos, prestadores de servicios y empresas turísticas clandestinas.

6. Evitar el destino fraudulento de las subvenciones concedidas a las empresas turísticas.

7. Seguimiento de los Clubes de Productos y otros estándares de calidad

8. Alcanzar una aplicación homogénea de la legislación turística, y unos criterios comunes de actuación en todo aquello no especificado por las normas escritas.

II. LÍNEAS ESTRATÉGICAS ACTUACIÓN

1. Acciones encaminadas a la vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa turística y el adecuado funcionamiento de actividades y servicios.

2. Acciones dirigidas a prestar labores de información y asesoramiento al profesional del sector turístico sobre la normativa turística aplicable, aumento de la calidad y mejora en la percepción de la Administración Turística.

3. Acciones encaminadas garantizar la calidad del servicio turístico, velando por los derechos de las personas usuarias de los servicios turísticos mediante la comprobación de los hechos objeto tanto de las reclamaciones y denuncias como del traslado de comunicaciones de presuntas infracciones e irregularidades.

4. Acciones encaminadas a detectar los establecimientos que han cesado la actividad, con la finalidad de mantener actualizado el Registro General de Empresas y Actividades Turísticas de Extremadura.

5. Acciones orientadas a detectar prestadores de servicios, empresas y establecimientos clandestinos.

6. Acciones destinadas a evitar el destino fraudulento de subvenciones.

7. Acciones de seguimiento de Clubes de Productos y otros estándares de calidad

8. Acciones encaminadas a alcanzar una aplicación homogénea de la legislación turística, y unos criterios comunes de actuación en todo aquello no especificado por la norma turística.

III. PROGRAMAS ESPECÍFICOS

III.1. Programa correspondiente a la línea de vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa turística y el adecuado funcionamiento de actividades y servicios.

Programa 1.1.

Visitas de inspección a instancias de parte.

Actuación inspectora:

Con el fin de comprobar el contenido de las declaraciones responsables y comunicaciones previas (de comunicación de inicio de actividad o modificaciones varias) en alojamientos, restauración, agencias viajes, empresas actividades alternativas.

Elaboración de actas e informes y requerimientos.

Ámbito de actuación:

Empresas y actividades turísticas que inicien modifique o causen baja en su actividad.

Programa 1.2.

Visitas de inspección de oficio, por zonas de actuación de cada Inspector/a.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección aleatorias con el fin de comprobar el cumplimiento de los requisitos exigidos para cada modalidad y categoría de las empresas y actividades turísticas.

Verificación y control de la información publicada en Internet, prensa y otros medios publicitarios por empresas y actividades turísticas, comprobando su adecuación a la normativa turística.

Ámbito de actuación:

Empresas y actividades turísticas con actividad, se encuentre inscritas o no en el Registro General de Empresas y Actividades Turísticas de Extremadura.

III.2. Programa correspondiente a la línea estratégica de elevar en el empresariado turístico nivel de conocimiento de la normativa turística y concienciación del mantenimiento de los estándares de calidad.

Elevar el grado de conocimiento de la normativa turística en el empresariado turístico mediante la realización de una inspección colaborativa, aumentando con ello tanto los estándares de calidad de los servicios turísticos prestados como la percepción positiva de la inspección.

Programa 2.1. Información y asesoramiento a las personas responsables de las empresas turísticas.

Facilitar al empresario una información adecuada en cuanto a sus derechos y obligaciones y un asesoramiento individualizado sobre la normativa turística.

Actuación inspectora:

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

Ámbito de actuación:

Personas responsables de empresas turísticas durante la visita de inspección.

Programa 2.2. Aumento de los estándares de calidad del servicio prestado.

Elevar el grado de concienciación de mejora en la calidad de las instalaciones y del servicio prestado

Actuación inspectora:

Asesorar, durante inspecciones rutinarias, a los titulares de las empresas turísticas sobre las posibilidades de aumento de la calidad del servicio prestado y sus instalaciones, asesorando tanto sobre posibles reclasificaciones como de deficiencias subsanables, ahondado en la inspección colaborativa y la consiguiente percepción positiva de la Administración.

Ámbito de actuación:

Personas responsables de empresas turísticas durante la visita de inspección.

III.3. Programa correspondiente a la línea estratégica de garantizar la calidad del servicio turístico, velando por los derechos de las personas usuarias de los servicios turísticos mediante la comprobación de los hechos objeto tanto de las reclamaciones y denuncias.

Programa 3.1.

Comprobar los hechos objeto de reclamaciones y denuncias interpuestas por usuarios turísticos.

Actuación inspectora:

Visita de inspección a los establecimientos objeto de reclamación o denuncia.

Ámbito de actuación:

Las empresas turísticas objeto de la reclamación o denuncia.

Programa 3.2.

Comprobar los hechos objeto de reclamaciones y denuncias informadas por parte de otros organismos públicos.

Actuación inspectora:

Visita de inspección a los establecimientos objeto de reclamación o denuncia.

Ámbito de actuación:

Las empresas turísticas objeto de la reclamación o denuncia.

III.4. Programa correspondiente a la línea de detección establecimientos que han cesado la actividad.

Detectar establecimientos que han cesado la actividad, con la finalidad de mantener actualizado el Registro General de Empresas y Actividades Turísticas de Extremadura.

Actuación inspectora:

Visita de inspección a las empresas turísticas detectadas tras su localización de oficio o a instancia de parte.

Comunicación periódica y fluida con los ayuntamientos para colaborar en la transmisión de información necesaria.

Ámbito de actuación:

Personas físicas o jurídicas que no desarrollen la actividad de empresa turística inscrita o anotada en el Registro General de Empresas y Actividades Turísticas de Extremadura.

III.5. Programa correspondiente a la línea de localización de prestadores de servicios, empresas y establecimientos clandestinos.

Programa 5.1.

Detección de empresas turísticas sin inscripción o anotación en el Registro General de Empresas y Actividades Turísticas de Extremadura.

Actuación inspectora:

Visita de inspección a las empresas turísticas detectadas tras su localización de oficio o a instancia de parte.

Valoración y contraste de la información obtenida por Internet, prensa, oficinas de turismo, registros de ayuntamientos y otras administraciones.

Ámbito de actuación:

Personas físicas o jurídicas que desarrollen la actividad de empresa turística sin la inscripción o anotación en el Registro General de Empresas y Actividades Turísticas de Extremadura.

Programa 5.2.

Detección de aquellas personas que, sin hallarse en posesión de la preceptiva habilitación o sin haber comunicado el ejercicio de su actividad, ejerzan como Guía de Turismo en Extremadura.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección a zonas turísticas con presencia habitual de grupos turísticos guiados.

Ámbito de actuación:

Museos y monumentos integrantes del Patrimonio Histórico Español y espacios naturales protegidos radicados en Extremadura.

III.6. Programa correspondiente a la línea estratégica de acciones para el control de subvenciones concedidas.

Acciones relativas al control y seguimiento de subvenciones concedidas por la Consejería competente en materia de turismo.

Programa 6.1.

Seguimiento y control de subvenciones concedidas en el año en curso.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección a empresas turísticas objeto de concesión de subvención en el año en curso con el fin de constatar la ejecución material de las acciones subvencionadas.

Ámbito de actuación:

Empresas turísticas beneficiarias de subvenciones.

Programa 6.2.

Control de subvenciones concedidas a empresas turísticas durante el periodo de tiempo obligatorio al que el beneficiario de la misma deba destinarlo.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección a empresas turísticas objeto de concesión de subvención en años anteriores al actual al objeto de comprobar el mantenimiento de acciones que motivaron la subvención concedida..

Ámbito de actuación:

Empresas turísticas beneficiarias de subvenciones en años anteriores y durante el periodo obligado de mantenimiento

Programa 6.3.

Asesoramiento e información a responsables de empresas turísticas sobre la línea de subvenciones vigente en el año en curso.

Actuación inspectora:

Asesoramiento e información el empresariado turístico bien durante la propia inspección o bien a través de la puesta en contacto con los departamentos responsables de las líneas de ayudas.

Ámbito de actuación:

Empresas turísticas que puedan ser objeto de subvenciones.

III.7. Programa correspondiente a línea estratégica de acciones de seguimiento de Clubes de producto y otros estándares, sistemas o controles de calidad.

Acciones de control y seguimiento de Clubes de Productos, y otros estándares, sistemas o controles de calidad.

Actuación inspectora:

Realizar visitas a las empresas asociadas a los Clubes de Producto para efectuar las comprobaciones periódicas de seguimiento según marque el calendario de acciones propuesto por la Mesas de Gestión de los Clubes de Producto.

Establecer criterios comunes de actuación y variables a considerar para la elaboración de informes relativos al mantenimiento de los requisitos mínimos exigidos de las empresas asociadas para su permanencia a los Clubes de Producto, trasladándolos al ente gestor responsable del club de Producto.

Visitas de inspección a empresas que soliciten especializaciones, marcas de excelencia turística e incentivos a la calidad e innovación, las especializaciones en gastronomía extremeña y en productos autóctonos extremeños- , a la excelencia termal y todas cuantas actuaciones similares deban ser verificadas in situ, así como su control en visitas rutinarias.

Ámbito de actuación:

Empresas turísticas candidatas e integrantes de los clubes de producto, especializaciones u otros estándares, sistemas o controles de calidad.

III.8. Programa correspondiente a la línea estratégica de acciones para alcanzar una aplicación homogénea de la legislación turística y una criterios comunes en todo aquello no especificado por la norma.

Aplicación homogénea de la legislación turística por los servicios de inspección turística.

Reuniones periódicas de trabajo que permitan las siguientes acciones:

8.1.1. Elaboración y diseño de un manual de la inspección que permita el desarrollo de la actividad inspectora de forma homogénea y criterio común.

8.1.2. Unificación de criterios y posicionamiento común en todo aquello omitido o no regulado expresamente en la normativa aplicable.

8.1.3. Elaboración y diseño de un calendario sectorial de actuaciones inspectoras que permita prevenir alertas temporales.

8.1.4. Realización de consultas entre el personal de la Inspección con la finalidad de detectar sus necesidades y demandas en relación al ejercicio de su actividad.

III.9. Programa correspondiente a la adaptación de los alojamientos de turismo rural a una nueva clasificación que aglutina los distintos alojamientos de turismo rural en torno a dos figuras: hotel rural y casa rural.

En previsión de que se apruebe en breve una nueva catalogación de los establecimientos de alojamiento de turismo rural con la finalidad de homogeneizar las distintas normativas autonómicas sobre la materia en aras de una pretendida unidad de mercado y del incremento de la eficacia de las medidas de promoción y comercialización, se proyectan las siguientes acciones:

9.1.1. Explicación de los criterios contenidos en la norma al empresariado para facilitar la implantación del sistema de catalogación que deben acometer los titulares de establecimientos de alojamiento rural basado en la autoevaluación de sus establecimientos conforme a las directrices fijadas en la norma.

9.1.2. Inspecciones a los establecimientos con la finalidad de constatar la adecuación del procedimiento de baremación efectuado por los titulares y la conformidad de la categoría/estrellas asignadas.

• • •