DEPARTAMENTO DE VERTEBRACIÓN DEL TERRITORIO, MOVILIDAD Y VIVIENDA

ORDEN VMV/149/2016, de 24 de febrero, por la que se aprueba el Plan de inspección programada en materia de turismo en Aragón para 2016.

A través del artículo 37, punto dieciséis, de la Ley 2/2016, de 28 de enero, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad Autónoma de Aragón, se ha añadido un apartado 3, nuevo, al artículo 77 del texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón, aprobado por Decreto Legislativo 1/2013, de 2 de abril, del Gobierno de Aragón, con arreglo a la siguiente redacción: "El ejercicio de las actuaciones inspectoras se ordenará mediante los correspondientes planes de inspección que se aprueben mediante orden del Consejero competente en materia de turismo".

Tras la entrada en vigor el pasado 4 de febrero de la mencionada Ley 2/2016, de 28 enero, corresponde en este momento proceder a la aprobación del primer plan anual de inspección programada en materia de turismo en Aragón.

Entre los objetivos de este primer plan de inspección se encuentran: la supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística y el correcto funcionamiento de las actividades y servicios en esta materia; la detección de la prestación de servicios turísticos clandestinos; la supervisión, control y verificación del destino de los fondos públicos concedidos en materia turística; la garantía del respeto a los derechos de las personas usuarias de los servicios turísticos; la información y asesoramiento a las personas responsables de los servicios turísticos del ejercicio de sus derechos y del cumplimiento de sus obligaciones, así como el avance en la cualificación profesional de la inspección de turismo.

De conformidad con el artículo 1, letra f), del Decreto 14/2016, de 26 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda, corresponde a este Departamento la actuación sobre "la promoción y fomento de la actividad turística de Aragón, la creación y gestión de las infraestructuras turísticas en el ámbito territorial y competencial de la Comunidad Autónoma, a través de la actuación directa del Departamento o por medio de empresas públicas; y la ordenación de la actividad turística en Aragón, en relación a las empresas y establecimientos turísticos de la Comunidad Autónoma".

Por todo lo expuesto, en virtud de lo establecido en los artículos 47 y siguientes de la Ley 2/2009, de 11 de mayo, del Presidente y del Gobierno de Aragón, en uso de las facultades que tengo atribuidas, dispongo:

Artículo único. *Plan de inspección programada en materia de turismo en Aragón para 2016.*

Se aprueba el plan de inspección programada en materia de turismo en Aragón para 2016 que se acompaña como anexo.

Disposición final única. *Entrada en vigor.*

Esta orden entrará en vigor el día siguiente al de su completa publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

Zaragoza, 24 de febrero de 2016.

El Consejero de Vertebración del Territorio,
Movilidad Y Vivienda,
JOSÉ LUIS SORO DOMINGO

csv: BOA20160308016

ANEXO

PLAN DE INSPECCIÓN PROGRAMADA EN MATERIA DE TURISMO EN ARAGÓN PARA 2016

El plan de inspección programada en materia de turismo en Aragón para 2016 se articula en torno a los objetivos, líneas estratégicas de actuación y programas específicos a desarrollar en este ejercicio por la inspección de turismo, en cumplimiento de las funciones asignadas a ésta por el texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón, aprobado por Decreto Legislativo 1/2013, de 2 de abril, del Gobierno de Aragón, 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 en esta materia.

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 turísticos 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 el ejercicio clandestino de las profesiones turísticas, así como el desarrollo de actividades de intermediación, alojamiento y turismo activo, sin contar con la preceptiva habilitación en el caso de los Guías de turismo o haber formalizado la declaración responsable exigida por la normativa para los distintos tipos de empresas turísticas.

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 alojamientos turísticos 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 formalizarán las actas de inspección que correspondan y, en su caso, se emitirán los informes técnicos que procedan.

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 aquéllas que hayan

csv: BOA20160308016

dado lugar a una reclasificación del establecimiento, en las que se formalizarán las actas de inspección que correspondan y, en su caso, se emitirán los informes técnicos que procedan.

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 existente en Internet respecto de los establecimientos de alojamiento turístico.

Actuación inspectora:

Seguimiento de la información contenida en Internet respecto de los establecimientos de alojamiento turístico, tanto en sus propias páginas web como en otros canales de intermediación virtuales, verificando su adecuación a la normativa turística. En el caso de las viviendas de uso turístico, se comprobará especialmente la inclusión del número de signatura correspondiente a su inscripción en el Registro de Turismo de Aragón.

Ámbito de actuación:

Establecimientos de alojamiento turístico inscritos en el Registro de Turismo de Aragón.

Programa 1.4.

Informes de cumplimiento de requisitos mínimos.

Actuación inspectora:

Asesoramiento y, en su caso, redacción por parte de los Inspectores adscritos a la Dirección General de Turismo, bajo la supervisión del Jefe de Servicio de Gestión de Infraestructuras Turísticas, de los informes en materia de cumplimiento de requisitos mínimos a los que hace referencia el artículo 28 de texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón.

Ámbito de actuación:

Establecimientos de alojamiento turístico que hayan presentado solicitud de informe de cumplimiento de requisitos mínimos.

Programa 1.5.

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 Aragón.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección a los establecimientos hoteleros y establecimientos de apartamentos turísticos inscritos en el Registro de Turismo de Aragón 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 tres y cuatro estrellas y establecimientos de apartamentos turísticos clasificados en la categoría de dos y tres llaves.

Programa 1.6.

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

Actuación inspectora:

Visitas de inspección a los establecimientos hoteleros, conforme a las exigencias contenidas en el Decreto 153/1990, de 11 de diciembre, y a los establecimientos de apartamentos turísticos, conforme a las exigencias del Decreto 167/2013, de 22 de octubre, y en ambos casos del Decreto 193/1994, de 20 de septiembre, para la realización de las siguientes actuaciones de verificación:

a) Documentos de admisión en los que conste el nombre, lugar, y categoría del establecimiento, número o identificación de la unidad de alojamiento, precio del mismo y fechas de entrada y salida.
b) Facturación adecuada de los servicios, con descripción e importe de los servicios contratados y su fecha, con desglose de los distintos conceptos, con separación de los servicios como alojamiento, desayuno, comidas o pensión alimenticia, y, en su caso, de los servicios de teléfonos y de los denominados extras.
c) Placa de identificación normalizada, en la que figure el grupo y categoría del establecimiento.

Ámbito de actuación:

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

csv: BOA20160308016

Programa 1.7.

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

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 inscritos en el Registro de Turismo de Aragón.

Programa 1.8.

Supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística en alojamientos turísticos al aire libre.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección a los establecimientos de alojamiento turístico al aire libre, en cumplimento de lo previsto en el Decreto 125/2004, de 11 de mayo, al objeto de revisar el estado de las instalaciones, y en particular para la verificación de los siguientes extremos:

a) Comprobación de la capacidad máxima de alojamiento, de acuerdo con lo autorizado e inscrito en el Registro de Turismo de Aragón.
b) Comprobación de los alojamientos permanentes, albergues y habitaciones asociadas, de acuerdo con lo autorizado e inscrito en el Registro de Turismo de Aragón.
c) Vigencia del seguro obligatorio de responsabilidad civil en la cuantía suficiente para responder de las obligaciones derivadas de sus servicios.
d) Existencia y actualización del Plan de autoprotección.

Ámbito de actuación:

Alojamientos turísticos al aire libre inscritos en el Registro de Turismo de Aragón.

Programa 1.9.

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. Se comprobará especialmente la exhibición de la correspondiente placa de identificación.

Ámbito de actuación:

Casas rurales inscritas en el Registro de Turismo de Aragón.

Programa 1.10.

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

Actuación inspectora:

Requerimiento, por escrito, a empresas de turismo activo para la verificación del cumplimiento de los requisitos contenidos en el Decreto 55/2008, de 1 de abril, en especial los relativos a:

a) Vigencia de los seguros de responsabilidad civil patronal y profesional, y de asistencia o accidente.
b) Disposición de personal técnico, monitores, guías e instructores, cualificados para el desarrollo de la actividad, que acrediten sus conocimientos en materia de socorrismo o de primeros auxilios.
c) Existencia y actualización del protocolo de actuación en caso de accidentes.
d) Inventario actualizado de los equipos y del material propio para la práctica de las actividades autorizadas.

Ámbito de actuación:

Empresas de turismo activo inscritas en el Registro de Turismo de Aragón.

Programa 1.11.

Control del cumplimiento de la normativa turística en empresas de intermediación turística.

Actuación inspectora:

Requerimiento, por escrito, a las agencias de viaje para la verificación de la vigencia de la garantía en favor de la Administración de la Comunidad Autónoma para responder con carácter general del cumplimiento de sus obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes de un viaje combinado y especialmente, en caso de insolvencia, del reembolso efectivo de los pagos realizados por los viajeros en la medida en que no se

csv: BOA20160308016

hayan realizado los servicios correspondientes y, en el caso de que se incluya el transporte, de la repatriación efectiva de los mismos.

Ámbito de actuación:

Agencias de viaje inscritas en el Registro de Turismo de Aragón.

Programa 1.12.

Supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística en viviendas de uso turístico. Se comprobará especialmente la exhibición de la correspondiente identificación.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección a viviendas de uso turístico para la verificación del cumplimiento de los requisitos exigibles.

Ámbito de actuación:

Viviendas de uso turístico inscritas en el Registro de Turismo de Aragón.

Programa 1.13.

Verificación de la subsanación de anomalías e infracciones a la normativa turística detectadas en actuaciones previas en establecimientos de alojamiento turístico.

Actuación inspectora:

Control y seguimiento de las anomalías e infracciones a la normativa turística detectadas en actuaciones previas y constatadas mediante la correspondiente acta de inspección en orden a verificar, mediante visita de inspección o por cualquier otro medio, si las mismas han sido subsanadas.

Ámbito de actuación:

Establecimientos de alojamiento turístico inscritos en el Registro de Turismo de Aragón.

Programa 1.14.

Verificación de la capacidad alojativa en los establecimientos hoteleros comprobando la no existencia de unidades de alojamiento triples, cuádruples o múltiples.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección, o verificación por cualquier otro medio de prueba como la información obtenida en Internet o mediante el control de los documentos de admisión, en orden a verificar la no existencia de unidades de alojamiento triples, cuádruples o múltiples.

Ámbito de actuación:

Establecimientos hoteleros inscritos en el Registro de Turismo de Aragón.

Programa 1.15.

Supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística en restaurantes y cafeterías.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección a restaurantes y cafeterías para la verificación del cumplimiento de los requisitos exigibles.

Ámbito de actuación:

Restaurantes y cafeterías inscritos en el Registro de Turismo de Aragón, priorizando las visitas por tipología de establecimientos y su zonificación en función de las problemáticas detectadas.

III.II. Programas para evitar el ejercicio clandestino de las profesiones turísticas, así como el desarrollo de actividades de intermediación, alojamiento y turismo activo, sin contar con la preceptiva habilitación como Guías de turismo o haber formalizado la declaración responsable exigida por la normativa para las distintas clases de empresas turísticas. Se prestará especial atención a la información obtenida a través de Internet.

Programa 2.1.

Detección de la prestación del servicio turístico de alojamiento sin la presentación de la correspondiente declaración responsable.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección a los establecimientos de alojamiento turístico que no hayan presentado declaración responsable para el ejercicio de la actividad, 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:

csv: BOA20160308016

Personas físicas o jurídicas que desarrollen la actividad de alojamiento turístico en el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón que no hayan presentado declaración responsable.

Programa 2.2.

Detección de aquellas personas que, sin hallarse en posesión de la preceptiva habilitación, prestan el servicio de información turística a quienes realicen visitas a los lugares sujetos a la prestación profesional de Guía de turismo, conforme a lo dispuesto en el Decreto 21/2015, de 24 de febrero.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección a los lugares sujetos a la prestación profesional de Guía de turismo con mayor demanda de usuarios turísticos, en orden a comprobar la habilitación como Guía de turismo de aquellas personas que prestan un servicio de información turística.

Ámbito de actuación:

Lugares sujetos a la prestación profesional de Guía de turismo con mayor demanda de usuarios turísticos.

Programa 2.3.

Detección de aquellas entidades o profesionales que desarrollan actividades de turismo activo sin haber formalizado la correspondiente declaración responsable.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección a las entidades o profesionales detectados que desarrollan actividades de turismo activo y que no hayan obtenido formalizado la correspondiente declaración responsable con carácter previo al inicio del ejercicio de la actividad. Se realizarán las oportunas acciones de comprobación, principalmente a través de Internet, así como en cualquier otro medio de difusión que los servicios de inspección estimen oportuno.

Ámbito de actuación:

Todas las entidades o profesionales que no hayan formalizado la correspondiente declaración responsable y que presten actividades de turismo activo de conformidad con lo establecido en el Decreto 55/2008, de 1 de abril.

Programa 2.4.

Detección de aquellas entidades que desarrollan actividades de agencias de viaje sin haber presentado la correspondiente declaración responsable.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección a las entidades detectadas que organicen y/o comercialicen viajes combinados y que no hayan presentado declaración responsable para el ejercicio de la actividad. Se realizarán las oportunas acciones de comprobación, principalmente a través de Internet, así como en cualquier otro medio de difusión que los servicios de inspección estimen oportuno.

Ámbito de actuación:

Todas las entidades que no hayan presentado declaración responsable y que presten actividades de agencias de viajes de conformidad con lo establecido en el Decreto 51/1998, de 24 de febrero.

Programa 2.5.

Detección de aquellas entidades que desarrollan actividades propias de las oficinas de turismo sin haber presentado la correspondiente declaración responsable.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección a las entidades detectadas que desarrollan actividades propias de las oficinas de turismo y que no hayan presentado declaración responsable para el ejercicio de la actividad. Se realizarán las oportunas acciones de comprobación, principalmente a través de Internet, así como en cualquier otro medio de difusión que los servicios de inspección estimen oportuno.

Ámbito de actuación:

Todas las entidades que no hayan presentado declaración responsable y que presten actividades propias de las oficinas de turismo de conformidad con lo establecido en el Decreto 29/2014, de 4 de marzo.

III.III. Programa correspondiente 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.

csv: BOA20160308016

Programa 3.

Comprobación de la realización y buen fin de las subvenciones gestionadas a través de la Dirección General de Turismo con destino a empresas para actuaciones de infraestructura turística y a entidades privadas sin ánimo de lucro para actuaciones de promoción e infraestructura turísticas.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección, o verificación por cualquier otro medio de prueba, que acrediten la realización efectiva y el buen fin de las actuaciones de infraestructura turística o las actuaciones de promoción turística financiadas mediante la aportación de subvenciones gestionadas por la Dirección General de Turismo. 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:

Empresas y asociaciones sin ánimo de lucro beneficiarias de subvenciones que, a fecha 31 de diciembre de 2015, se encuentren justificadas.

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 de Aragón 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 Aragón.

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 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.

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

csv: BOA20160308016

Programa 6.

Mejora de la cualificación de los servicios de inspección turística.

Actuaciones:

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 los distintos ámbitos territoriales de Aragón.

2.ª Participación en la elaboración de instrucciones o protocolos de actuación en orden a conseguir la homogeneización de los criterios de actuación y de la aplicación de la normativa turística.

3.ª 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.

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

IV. Seguimiento y evaluación.

Los servicios de inspección implicados en la ejecución de este plan de inspección programada en materia de turismo en Aragón efectuarán una primera memoria y evaluación de actividades desarrolladas, a presentar ante la Dirección General de Turismo antes del 30 de junio de 2016.

De la misma manera, estos servicios de inspección realizarán un balance definitivo de las actuaciones y principales conclusiones derivadas de las mismas, a presentar ante la Dirección General de Turismo antes del 15 de enero de 2017.

csv: BOA20160308016