



## I. PRINCIPADO DE ASTURIAS

### • OTRAS DISPOSICIONES

#### CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y EMPLEO

*RESOLUCIÓN de 16 de diciembre de 2013, de la Consejería de Economía y Empleo, por la que se aprueba el Programa de Inspección Turística para el año 2014.*

La Ley 7/2001, de 22 de junio, de Turismo, aprobada en el ejercicio de la competencia exclusiva que, en materia Turismo, atribuye el artículo 10.1.22 del Estatuto de Autonomía del Principado de Asturias, ha supuesto la ordenación del sector turístico en el Principado de Asturias y el establecimiento de los principios básicos de la planificación, promoción y fomento del turismo en la comunidad autónoma.

La citada Ley reserva su Título VI a la Inspección Turística estableciendo, entre otras, las funciones de vigilancia y comprobación del cumplimiento de las disposiciones y normativa vigente en materia de turismo, la investigación de los hechos objeto de reclamaciones y denuncias, la constatación de la existencia de infraestructuras y la dotación de los servicios exigidos por la legislación turística, el asesoramiento a las empresas turísticas sobre el cumplimiento y la aplicación de la normativa vigente y la emisión de informes previos sobre el cumplimiento de los requisitos de infraestructura y servicios, de promoción de accesibilidad y supresión de barreras, así como la posible clasificación de los proyectos.

El Programa Estratégico de Turismo del Principado de Asturias para el periodo 2013-2015 incluye dentro de sus acciones y objetivos, el refuerzo del papel de la Dirección General competente en materia de turismo en las funciones de ordenación, control e inspección, así como en política presupuestaria, incrementando cuantitativa y cualitativamente, el personal destinado a labores de inspección y asesoramiento.

Para el cumplimiento de las mencionadas funciones y objetivos, el diseño y ejecución de un Programa de Inspección Turística anual se considera una prioridad para la Dirección General de Comercio y Turismo, dependiente de la Consejería de Economía y Empleo, dado el interés en coordinar las actividades de la Inspección de Turismo de una forma ordenada que permita realizar una mejor planificación del trabajo, implantar actuaciones de evaluación e inferir de estas, resultados que contribuyan a la mejora continua de los procedimientos.

En este sentido se procedió a elaborar y ejecutar durante la segunda mitad del año 2013 el primer Programa de Inspección Turística del Principado de Asturias sirviendo como punto de partida a la posterior elaboración de los Programas de Inspección de carácter anual. Los resultados obtenidos han sido utilizados como referencia para la elaboración del Programa de Inspección Turística del año 2014, dando lugar a la modificación de alguno de los programas de actuación incluidos en el Programa anterior, con el objetivo de adecuar las actuaciones de inspección a la situación actual del sector turístico.

En consecuencia, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley del Principado de Asturias 8/1991, de organización de la administración, el artículo 21.4 de la Ley del Principado de Asturias 2/1995, de 13 de marzo, sobre régimen jurídico de la administración y el Decreto 4/2012, de 26 de mayo, del Presidente del Principado de Asturias, de reestructuración de las Consejerías que integran la Administración de la comunidad autónoma,

#### RESUELVO

*Primero.*—Aprobar el Programa de Inspección Turística para el año 2014 que se incluye como anexo a la presente Resolución que abarcará actuaciones desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2014.

*Segundo.*—Fijar los objetivos, las líneas de actuación y los programas para el desarrollo del Programa de Inspección Turística, estableciendo asimismo los criterios de evaluación del cumplimiento de los objetivos previstos en el mismo.

*Tercero.*—El desarrollo y ejecución del Programa de Inspección se llevará a cabo por el Servicio de Turismo de la Dirección General de Comercio y Turismo que podrá dictar cuantas instrucciones estime precisas para el desarrollo, concreción, dirección y coordinación del Programa de Inspección Turística.

*Cuarto.*—Ejecutado el Programa en su totalidad y, en todo caso, al finalizar el periodo de vigencia del mismo, se procederá a elaborar una memoria final que habrá de contener un resumen total de las actuaciones realizadas, la cuantificación de los resultados obtenidos en la que se expresará el grado de cumplimiento efectivo del Programa, así como las propuestas y sugerencias para la mejora y elaboración del próximo Programa de Inspección Turística.

Asimismo durante la primera quincena del mes de julio se procederá a elaborar un informe sobre la ejecución del Programa de Inspección durante el primer semestre del año.

Oviedo, 16 de diciembre de 2013.—El Consejero de Economía y Empleo, Graciano Torre González.—Cód. 2013-23664.



## Anexo

### PROGRAMA DE INSPECCIÓN TURÍSTICA 2014

#### I.—Objetivos.

1. Elevar los estándares de calidad de la oferta turística mediante la vigilancia y comprobación del cumplimiento de las disposiciones y normativa vigente en materia de turismo y la supervisión del correcto funcionamiento de las actividades y servicios.
2. Proceder a la detección de la prestación de servicios turísticos clandestinos.
3. Garantizar el respeto a los derechos de las personas usuarias de los servicios turísticos mediante la investigación de los hechos objeto de reclamaciones y denuncias.
4. Informar y asesorar a las empresas turísticas sobre el cumplimiento y aplicación de la normativa vigente y sobre sus derechos y obligaciones, con el fin de mejorar y garantizar la calidad de los servicios turísticos.
5. Fomentar la cualificación profesional del personal de la Inspección de turismo.
6. Control de la ejecución de las acciones subvencionadas y vigilancia del cumplimiento de las condiciones que motivaron la concesión de subvenciones en materia turística.

#### II.—Líneas de actuación.

1. Actuaciones de vigilancia y comprobación del cumplimiento de las disposiciones y normativa vigente en materia de turismo con el objetivo de elevar los estándares de calidad de la oferta turística.
2. Detección de la prestación de servicios turísticos clandestinos, en las actividades de alojamiento, intermediación, restauración, turismo activo e información turística.
3. Actuaciones para garantizar los derechos de los usuarios de los servicios turísticos.
4. Información y asesoramiento a empresas turísticas.
5. Formación continua del personal integrante de la Inspección de Turismo.
6. Comprobación de la aplicación de las subvenciones otorgadas, a aquellos fines que motivaron su concesión.

#### III.—Programas específicos.

- III.I. Programas correspondientes a la línea de actuaciones de vigilancia y comprobación del cumplimiento de las disposiciones y normativa vigente en materia de turismo con el objetivo de elevar los estándares de calidad de la oferta turística.

##### *Programa 1.1.*

Control y verificación del cumplimiento de la normativa turística de aquellas empresas y servicios que inicien sus actividades, efectúen algún tipo de modificación que afecte a los datos incluidos en el Registro de empresas y actividades turísticas o comuniquen la baja de su actividad.

Actuación inspectora: Visitas a los establecimientos, elaboración de actas e informes.

Ámbito de actuación: Empresas turísticas que inician sus actividades, hayan efectuado modificaciones o comuniquen el cese de su actividad.

##### *Programa 1.2.*

Supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística en los establecimientos dedicados al alojamiento turístico.

Actuación inspectora: Visitas a los establecimientos comprobando el cumplimiento del Decreto 116/2002, de 5 de septiembre, de Albergues Turísticos

Visitas a los establecimientos comprobando el cumplimiento del Decreto 60/86, de 30 de abril, sobre ordenación de los apartamentos turísticos.

Visitas a los establecimientos comprobando el cumplimiento del Decreto 280/2007, de 19 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de Campamentos de Turismo.

Visitas a los establecimientos comprobando el cumplimiento del Decreto 78/2004, de 8 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Establecimientos Hoteleros.

Visitas a los establecimientos comprobando el cumplimiento del Decreto 143/2002, de 14 de noviembre, de Alojamientos de Turismo Rural.

Visitas a los establecimientos comprobando el cumplimiento del Decreto 34/2003, de 30 de abril de Viviendas vacacionales.

Ámbito de actuación: Albergues, Apartamentos turísticos, Campings, Establecimientos hoteleros, Alojamientos de Turismo Rural, y Viviendas vacacionales inscritos en Registro de Empresas y Actividades Turísticas.



*Programa 1.3.*

Supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística en los establecimientos de Restauración

Actuación inspectora: Visitas a los establecimientos comprobando el cumplimiento del Decreto 32/2003, de 30 de abril, de ordenación de la actividad de Restauración.

Ámbito de actuación: Empresas de restauración inscritas en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas. Se incluyen los establecimientos de carácter no permanente ubicados en zonas costeras y fluviales.

*Programa 1.4.*

Supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa sectorial en empresas dedicadas a la intermediación turística.

Actuación inspectora: Visitas a los establecimientos comprobando el cumplimiento del Decreto 60/2007, de 24 de Mayo, por el que se aprueba el Reglamento de las empresas de Intermediación Turística.

Ámbito de actuación: Empresas de Intermediación inscritas en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas.

*Programa 1.5.*

Supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística en empresas de Turismo activo.

Actuación inspectora: Visitas a los establecimientos comprobando el cumplimiento del Decreto 92/2002, de 11 de julio, de Turismo Activo.

Ámbito de actuación: Empresas de Turismo Activo inscritas en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas.

*Programa 1.6.*

Control de Marcas de Calidad otorgadas por el Principado de Asturias.

Actuación inspectora: Actuaciones de apoyo a los órganos competentes en la inclusión de los diferentes establecimientos dentro de las Marcas de Calidad existentes en el Principado de Asturias y, en su caso, colaborar en la verificación del mantenimiento de los requisitos exigidos para la permanencia en las mismas.

Ámbito de actuación: Aquellas empresas turísticas que soliciten o ya ostenten alguna Marca de Calidad otorgada por el Principado de Asturias.

III.II. Programas correspondientes a la línea de actuación para la detección de la prestación de servicios turísticos clandestinos, en las actividades de alojamiento, intermediación, restauración, turismo activo e información turística.

*Programa 2.1.*

Detección de establecimientos prestadores de servicios turísticos sin inscripción en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas.

Actuación inspectora: Visitas a los establecimientos turísticos no inscritos en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas, tras su detección mediante la comprobación de soportes publicitarios en Internet o por cualquier otro medio.

Ámbito de actuación: Establecimientos, empresas u otros lugares a nombre de personas físicas o jurídicas que desarrollen actividades turísticas en el territorio de Principado de Asturias sin estar inscritos en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas.

*Programa 2.2.*

Detección de aquellas personas que ejerzan como Guía de Turismo en el Principado de Asturias sin hallarse en posesión de la preceptiva habilitación o sin haber comunicado el ejercicio de su actividad en virtud de la libre prestación de servicios.

Actuación inspectora: Visitas a aquellas zonas con presencia habitual de grupos turísticos guiados.

Ámbito de actuación: Museos y Bienes Inmuebles declarados de Interés Cultural del Patrimonio Cultural de Asturias.

III.III. Programas correspondientes a la línea de actuación para garantizar los derechos de los usuarios de los servicios turísticos.

*Programa 3.1.*

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

Actuación inspectora: Visitas a los establecimientos al objeto de comprobar las denuncias interpuestas por los usuarios turísticos.



Ámbito de actuación: Aquellas empresas turísticas que hayan sido objeto de denuncia por los usuarios.

*Programa 3.2.*

Verificación de las deficiencias en la prestación de los servicios turísticos detectadas mediante denuncia o informe de otros organismos públicos.

Actuación inspectora: Visitas a los establecimientos al objeto de comprobar las deficiencias en la prestación de los servicios turísticos denunciadas o informadas por otros organismos públicos.

Ámbito de actuación: Aquellas empresas turísticas que hayan sido objeto de denuncia por parte de otros organismos públicos

*Programa 3.3.*

Verificación de la información publicada en Internet por las empresas turísticas, comprobando la adecuación de los datos publicados con los que constan inscritos en el Registro de empresas y actividades turísticas.

Actuación inspectora: Seguimiento de páginas web, blogs, redes sociales de los propios establecimientos, verificando su adecuación a la normativa turística.

Seguimiento de páginas web, blogs, redes sociales de empresas de promoción y/o comercializadoras de establecimientos turísticos, verificando su adecuación a la normativa turística.

Ámbito de actuación: Empresas y actividades inscritas en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas.

III.IV. Programas correspondientes a la línea de actuación para la Información y asesoramiento a empresas turísticas.

*Programa 4.1.*

Información y asesoramiento a establecimientos, empresas, particulares y entidades públicas o privadas en materia turística.

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

Realización de actuaciones de información de carácter colectivo destinadas a diferentes grupos de interés.

Ámbito de actuación: Establecimientos, empresas, entidades públicas o privadas con necesidades de asesoramiento en materia turística.

*Programa 4.2.*

Detección y requerimiento para la corrección de aquellas anomalías fácilmente subsanables observadas en las visitas de inspección, que repercutan en una mejora en la prestación del servicio turístico.

Actuación inspectora: Indicación mediante acta de aquellas anomalías fácilmente subsanables requiriendo plazo para su corrección.

Comprobación del cumplimiento del requerimiento efectuado.

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 4.3.*

Elaboración de informes previos a petición de personas físicas o jurídicas interesadas

Actuación inspectora: Emisión de informes previos sobre el cumplimiento de los requisitos de infraestructura y servicios, así como la posible clasificación de los proyectos.

Ámbito de actuación: Particulares o empresas turísticas que proyecten la construcción o modificación de un establecimiento turístico, antes de iniciar cualquier tipo de obra.

III.V. Programas correspondientes a la línea de actuación para el fomento de la cualificación profesional del personal de la Inspección de turismo.

*Programa 5.1.*

Coordinación de la actuación de los servicios de inspección turística.

Acciones previstas: 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.

Elaboración común entre todo el personal inspector de protocolos de actuación al objeto de homogeneizar los criterios de actuación y de aplicación de la normativa.

*Programa 5.2.*

Formación continua del personal de los servicios de inspección turística.

Acciones previstas: Detección de necesidades formativas del personal de los servicios de inspección turística y realización de cursos de formación que permitan cubrir las necesidades observadas.



- III.VI. Programas correspondientes a la línea de actuación para el control de la ejecución de las acciones subvencionadas y vigilancia del cumplimiento de las condiciones que motivaron la concesión de subvenciones en materia turística.

*Programa 6.1.*

Control de la ejecución del gasto de las subvenciones concedidas en materia turística.

Actuación inspectora: Visitas, a instancia de los órganos concedentes, a los establecimientos, empresas o entidades públicas o privadas, objeto de subvenciones concedidas en materia turística, con el fin de constatar la ejecución material de las acciones subvencionadas.

Comprobación por otros medios, como puede ser el documental, de la correcta aplicación de las subvenciones concedidas.

Ámbito de actuación: Establecimientos, empresas, entidades públicas o privadas beneficiarias de subvenciones concedidas en materia turística.