



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas

Trabajo Fin de Grado

LA INSPECCIÓN TURÍSTICA EN ANDALUCÍA

Alumno: Ana Isabel Valle Rodríguez

Junio, 2015

RESUMEN

El objetivo de este trabajo es conocer la importancia que tiene la Inspección Turística en Andalucía, ya que el turismo es uno de los sectores que mayores repercusiones, en términos de renta y empleo genera en nuestra comunidad.

Por un lado, analizaremos tanto las funciones como los objetivos. Comentaremos y describiremos los tipos de documentos utilizados en las actuaciones de inspección. Hablaremos de la potestad sancionadora de la Administración Pública, analizando sus principios reguladores. Conoceremos como se clasifican las infracciones en turismo, el procedimiento sancionador y los tipos de sanciones, hablaremos de la importancia de la acción inspectora y sancionadora a la hora de proteger al usuario turístico.

Por otro lado, comentaremos brevemente el Plan de Inspección Programado en materia de Turismo para 2015, sus líneas estratégicas y programas inspectores. Y finalmente analizaremos la problemática de la falta de profesionales del turismo en las funciones inspectoras.

Palabras clave: Inspección, turismo, Andalucía, establecimientos turísticos, personal inspector.

ABSTRACT

The aim of this work is to know the importance of the Touristic Inspection in Andalucía, since the tourism is one of the sectors which have more consequences according to incomes and employment in our autonomous region.

On the one hand, the purpose and the objectives are going to be analysed. We will comment and describe about the types of documents used in the inspection actions. We will speak about penalty power of the Public Administration, analyzing its regulating principles. Moreover, we will know how tourism infraction, penalty procedure and the kind of penalty are classified; then, we will talk about the importance of the inspector and penalty action when the touristic user should be protected.

On the other hand, we will briefly comment the Plan of Programmed Inspection in terms of Tourism to 2015, strategic lines and inspector programs. And finally, we will analyse the lack of professionals in the inspector functions of tourism.

Key words: Inspection, tourism, Andalucía, touristic establishments, personal inspector.

MOTIVACIÓN

En el año 2011 comencé a estudiar el Grado en Turismo en la Universidad de Jaén. Elegí esta carrera, no por vocación, ya que cuando estaba en el instituto lo que en realidad me llamaba la atención era la economía y la organización de empresas, pero por circunstancias, no pude empezar la carrera de Administración y Dirección de Empresas, por lo que para no perder el año me matriculé en SAFA de Úbeda en el Ciclo Formativo de Grado Superior de Información y Comercialización Turísticas, al finalizarlo me di cuenta de que eso me gustaba, me llamaba la atención y sentía el interés suficiente como para empezar la carrera.

De todas las asignaturas que se cursan en el Grado en Turismo han existido dos bloques que para mí han sido de mayor interés, como son: Organización de Empresas y Patrimonio Cultural, pero avanzando y conociendo otras materias apareció Derecho Aplicado al Sector Turístico, nunca fue un campo que me llamase mucho la atención, pero estudiándolo me di cuenta de que había algo que me atraía, el tema de la Inspección Turística, por lo que decidí realizar mi Trabajo Fin de Grado de la importancia que tiene la Inspección Turística en Andalucía.

Así pues, a continuación podréis leer mi trabajo, el cual espero que les guste.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. OBJETIVOS PARA MANTENER UNA POSICIÓN PRIVILEGIADA: CALIDAD E INNOVACIÓN.....	1
2. MARCO LEGAL.....	2
3. IMPORTANCIA DE LA INSPECCIÓN EN TURISMO.....	5
3.1. CONCEPTO.....	5
3.2. FUNCIONES DE LA INSPECCIÓN.....	6
3.3. CARACTERES DEL PERSONAL INSPECTOR.....	8
3.4. RECOMENDACIONES A LOS ESTABLECIMIENTOS EN MATERIA DE INSPECCIÓN.....	8
3.5. OBJETIVO DE LA INSPECCIÓN.....	9
4. TIPOS DE DOCUMENTOS EN LA INSPECCIÓN.....	10
4.1. EL ACTA DE INSPECCIÓN.....	10
4.1.1. CLASES DE ACTAS DE INSPECCIÓN.....	11
4.1.2. COMUNICACIONES.....	12
4.1.3. INFORMES.....	12
4.1.4. DILIGENCIAS.....	13
5. PRINCIPIOS REGULADORES DE LA POTESTAD SANCIONADORA EN TURISMO.....	13
5.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD.....	13
5.2. PRINCIPIO DE TIPICIDAD.....	14
5.3. PRINCIPIO DE RETROACTIVIDAD NORMATIVA.....	14
5.4. PRINCIPIO DE RESPONSABILIDAD.....	14
5.5. PRINCIPIO DE PROPORCIONALIDAD.....	15
6. CLASIFICACIÓN DE LAS INFRACCIONES EN TURISMO.....	16
6.1. INFRACCIONES LEVES.....	16
6.2. INFRACCIONES GRAVES.....	17
6.3. INFRACCIONES MUY GRAVES.....	18
7. LAS SANCIONES EN TURISMO.....	19
7.1. EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR.....	19
7.1.1. ETAPA DE INICIACIÓN.....	19
7.1.2. ETAPA DE INSTRUCCIÓN.....	19
7.1.3. ETAPA DE RESOLUCIÓN.....	20
7.2. TIPOS DE SANCIONES.....	20
8. PROTECCIÓN DE USUARIOS TURÍSTICOS: LAS RECLAMACIONES.....	21
9. PLAN DE INSPECCIÓN TURÍSTICA PROGRAMADO PARA 2015.....	22
9.1. OBJETIVOS.....	23
9.2. LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y PROGRAMAS INSPECTORES.....	24
10. REFORZAR LAS INSPECCIONES PARA ACABAR CON LA COMPETENCIA DESLEAL.....	28
11. CARENIA DE PROFESIONALES DEL TURISMO EN LAS FUNCIONES DE INSPECCIÓN.....	29
12. CONCLUSIONES.....	31
13. BIBLIOGRAFÍA.....	32
14. ANEXOS.....	33

1. INTRODUCCIÓN

El turismo se configura como la actividad del sector servicios que mayores repercusiones, en términos de renta y empleo, genera en Andalucía, siendo una de las principales palancas de nuestro crecimiento y desarrollo socioeconómico. Mantener este papel exige abordar retos, presentes y futuros, derivados de factores como:

- La fuerte competencia turística a nivel internacional.
- Atender a un nuevo concepto de turista, mucho más exigente, ya que por numerosas fuentes conoce lo que va a demandar o el servicio que se le está prestando.
- Un nuevo escenario económico que engloba la actividad turística.

Todo esto nos obliga a estar alerta sobre los acontecimientos diarios para afrontar estos retos que nos plantea la actividad turística y a la vez, ser capaces de desarrollar fórmulas que nos permitan aprovechar las oportunidades que también brinda este sector productivo.

Es necesario buscar un nuevo modelo de desarrollo turístico, ya que el entorno económico y social en el que nos encontramos y la realidad turística actual está caracterizada por la elevada competencia, las nuevas tecnologías, englobando también a las redes sociales, la globalización, y sobre todo, algo que hay que tener muy en cuenta, la presencia de una clientela turística muy autónoma a la hora de diseñar sus viajes y más interesada en la búsqueda de experiencias enriquecedoras. Todo esto, como he dicho antes, motiva un cambio que sienta las bases para un nuevo modelo de desarrollo turístico.

1.1. OBJETIVOS PARA MANTENER UNA POSICIÓN PRIVILEGIADA: CALIDAD E INNOVACIÓN

Andalucía sigue ocupando una posición privilegiada en la lista de destinos turísticos más demandados, y para mantener esta posición es necesario establecer unos objetivos, como son:

- Definir una política que ayude al sector turístico a adaptarse a los rápidos cambios provocados por la crisis económica.
- Definir una política que ayude al sector a adaptarse a la variación de comportamiento de los turistas.
- Definir una política que ayude a los problemas provocados por el envejecimiento de la población y por la estacionalidad.

Para todo ello, se apuesta por la calidad y la innovación, es necesario aprovechar los valores diferenciales que la oferta turística de Andalucía proporciona para hacer que sea un referente en sostenibilidad, creatividad y rentabilidad tanto económica como social, con el objetivo de alcanzar una calidad en los servicios, establecimientos y destinos turístico, incorporando la accesibilidad como objetivo a alcanzar en las estrategias de actuación.

2. MARCO LEGAL

La ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía exigía una revisión de la normativa turística, y con ella, se pretende dar respuesta a la necesidad de reflejar y actualizar aspectos de la realidad turística que necesitan una normativa específica concreta, es aspectos como:

- La valoración de la dimensión territorial del turismo.
- La consideración de una nueva clasificación de la oferta turística, importante distinguir entre servicios turísticos y actividades con incidencia en el ámbito turístico.
- La adaptación a las nuevas formas de negocio turístico.
- El mayor peso de las políticas de calidad e innovación.
- La incorporación de obligaciones adicionales de información al usuario.
- Necesidad de definir el suelo calificado como turístico.
- La simplificación de trámites y procedimientos para el acceso a la actividad turística y agilizar los trámites para la creación de nuevas empresas.

Dicha ley y su desarrollo han prestado una atención especial a la ordenación de los servicios turísticos, como son el alojamiento, intermediación y organización de actividades de turismo activo. Sin embargo, la oferta turística también se tiene que centrar en el entorno donde se desenvuelve el turista, es decir, la persona usuaria de esos servicios, mereciendo especial atención aspectos como la correcta conservación de los recursos y una configuración apropiada del destino turístico, ya que el nivel de satisfacción del turista se determina por la experiencia global que se obtiene, no solo por los servicios prestados en el destino.

Pese a la relevancia de este aspecto, ni la legislación sobre ordenación del territorio, ni la propia Ley de Turismo andaluza contenía entre sus objetivos previsiones de carácter turístico-territorial que se hizo necesario incorporar en esta nueva ley, Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía.

Conforme el art.1 de esta ley:

El objeto de la ley es la ordenación, la planificación y la promoción del turismo sostenible.

La finalidad de la ley podemos citar:

- 1. El impulso del turismo sostenible como sector estratégico de la economía andaluza, generador de empleo y desarrollo económico.*
- 2. La promoción de Andalucía como destino turístico, atendiendo a la realidad cultural, medioambiental, económica y social garantizando el tratamiento unitario de su marca turística.*
- 3. La determinación de las competencias de las diferentes administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía en relación con el turismo.*
- 4. La protección de los recursos turísticos de acuerdo con el principio de sostenibilidad.*
- 5. El estímulo del asociacionismo empresarial y profesional y la mejora de la competitividad del sector turístico.*
- 6. La erradicación de la clandestinidad y la competencia desleal en la actividad turística.*
- 7. La defensa y protección de las personas usuarias de los servicios turísticos.*
- 8. El fomento del turismo como instrumento de comunicación y conocimiento entre los pueblos y culturas.*
- 9. El impulso de la accesibilidad universal a los recursos y servicios turísticos, así como el acceso a la información en igualdad de condiciones.*

En cuanto a la distribución de las Competencias de la Administración de la Junta de Andalucía.

Conforme al art.3 Competencias de la Administración de la Junta de Andalucía, corresponden a la Administración:

1. La formulación, planificación y aplicación de la política de la Comunidad Autónoma en relación con el turismo.
2. La regulación de los servicios turísticos, incluyendo los derechos y deberes específicos de las personas usuarias y de las prestadoras de servicios turísticos.
3. La ordenación y gestión del Registro de Turismo de Andalucía.
- 4. Las potestades de inspección y sanción sobre las actividades turísticas en los términos establecidos en esta Ley.**
5. La declaración de Municipio Turístico, de campos de golf de interés turístico y la declaración de interés turístico de fiestas, acontecimientos, itinerarios, rutas,

publicaciones, obras audiovisuales y de cualquier otra manifestación, expresión o iniciativa que incida en el turismo de Andalucía y que reglamentariamente se determine.

6. La protección y promoción interna y externa de la imagen turística de Andalucía, incluyendo la suscripción de acuerdos con entidades extranjeras y la creación de oficinas.
7. La planificación y ordenación del turismo y de los recursos turísticos de interés para Andalucía, sin menoscabo de las atribuciones que a cada Consejería competente le correspondan y la coordinación, de conformidad con lo establecido en el art.5 de las actuaciones que en esa materia ejerzan las entidades locales.
8. La fijación de los criterios, la regulación de las condiciones y la ejecución y el control de las líneas públicas de ayuda y promoción del turismo.
9. La regulación y, en su caso, la habilitación para el ejercicio de las profesiones del sector, así como el fomento del desarrollo de competencias profesionales en el ámbito turístico.
10. La potenciación de aquellas medidas y actuaciones que posibiliten el desarrollo y la implantación de políticas de calidad turística en los destinos, recursos, servicios y empresas turísticas de Andalucía.
11. El apoyo a la innovación y la modernización tecnológica de las empresas y establecimientos turísticos, así como la generación y transferencia de conocimiento al sistema turístico andaluz como herramientas de mejora continua.
12. La participación en los órganos de los Paradores, en los términos previstos por la legislación estatal, con el fin de facilitar la coordinación entre los establecimientos turísticos de titularidad de la Junta de Andalucía y la Red de Paradores del Estado.
13. La gestión y elaboración de las estadísticas turísticas en Andalucía.
14. La cooperación con la Administración del Estado y otras Comunidades Autónomas en materia de turismo.
15. Cuantas otras competencias relacionadas con el turismo se le atribuyan en esta Ley o en otra normativa de aplicación.

3. IMPORTANCIA DE LA INSPECCIÓN EN TURISMO

El objeto de este apartado parte de la idea de que la ley obliga a todos los sujetos implicados en la actividad turística, empresas, profesionales, usuarios y Administración Pública a cumplir la ley, de manera que dependiendo el papel que desempeñen en la actividad turística, la ley determine obligaciones y limitaciones de unos y otros.

La actividad turística y su normativa aplicable es muy compleja, y esto hace que la protección de dicha legalidad resulte muy complicada. La ordenación del turismo corresponde a las Comunidades Autónomas, pero no se limita únicamente a ordenación y planificación, sino que deben de usar mecanismos dirigidos a la protección de la legalidad turística vigente, como son el ejercicio de la función inspectora y la potestad sancionadora en materia de turismo, aquí es cuando nos centramos y nos metemos de lleno en el tema de estudio de este trabajo.

3.1. CONCEPTO

Inspeccionar, según la RAE “examinar, reconocer atentamente”. Esta es una de las funciones que el ordenamiento atribuye a la administración pública, inspeccionar los ámbitos sobre los que ejerce sus competencias, con el objetivo de verificar el correcto cumplimiento y aplicación de la legalidad vigente. Hay ámbitos en los que la norma permite una menor o mayor implicación de la administración, por lo que la actividad de inspección puede ser tan variada como lo sean dichos ámbitos.

Encontramos actuaciones de inspección asumidas por la Administración en muchos campos, como son: trabajo, seguridad social, consumo, sanidad, educación, ordenación del turismo... para que exista esta función inspectora, debe haber unos intereses públicos que la justifiquen, en el caso del turismo, encontramos su relevancia económica y social, facilitar una adecuada protección a los usuarios turísticos...

La actividad inspectora es llevada a cabo por un cuerpo de funcionarios públicos en cada comunidad autónoma, y su misión como se ha comentado anteriormente, es la de proteger el cumplimiento de la legalidad, los derechos y deberes impuestos por el ordenamiento. La función inspectora, por tanto, es muy importante y la Administración de las distintas comunidades autónomas no puede permanecer inactiva frente a los incumplimientos de ésta legalidad turística.

3.2. FUNCIONES DE LA INSPECCIÓN

El servicio de inspección tiene como objetivo fundamental que se cumpla la normativa vigente en materia de turismo, sin embargo, la tarea inspectora se reduce a la visita y evaluación de establecimientos, servicios e instalaciones y al levantamiento del acta correspondiente que podrá dar lugar o no a la apertura de un procedimiento sancionador.

Actualmente, los servicios de inspección se están considerando como servicios públicos a disposición de los establecimientos, usuarios y la propia Administración Pública, se han incorporado servicios de asesoramiento a particulares en cuanto a la aplicación, interpretación y cumplimiento de la normativa turística, servicios de vigilancia, para velar por el cumplimiento de la legalidad por parte de los actores de la actividad turística y finalmente servicio de consulta, ya que actúa como órgano consultivo de la Administración.

Por lo tanto, no debemos seguir viendo la actuación de la inspección como un órgano limitado a la función de vigilancia y control de las actividades, debemos tener una visión más amplia, ya que los inspectores tienen una función de asesoramiento, pero manteniendo siempre su objetivo: alcanzar la máxima protección de la legalidad turística.

Según el Decreto 144/2003, de 3 de junio que regula la Inspección de Turismo, se crea por la importancia de la función inspectora como instrumento administrativo para garantizar el cumplimiento de los objetivos marcados por la Ley 12/1999. Se dedica principalmente a comprobar y controlar el cumplimiento de la normativa por parte de las empresas turísticas, con apoyo y asesoramiento por un lado y disciplina administrativa por otro, todo esto, para proteger los derechos tanto de las empresas prestadoras de servicios, como de los usuarios turísticos, ya que una prestación del servicio al turista poco eficiente por parte de las empresas supone un perjuicio a los intereses generales.

Las funciones inspectoras en materia de turismo corresponden a la Consejería de Turismo y se ejercen bajo la dependencia inmediata de la Dirección General de Planificación Turística. La dirección de las inspecciones territoriales corresponde a los titulares de las Delegaciones Provinciales.

Son funciones de la Inspección turística:

1. La vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa vigente en materia de turismo, constatando la observancia o inobservancia de las obligaciones legales y reglamentarias de los servicios, las empresas, entidades, establecimientos y viviendas turísticas.

2. La detección y persecución de los servicios turísticos clandestinos. La inspección podrá requerir la subsanación de las deficiencias apreciadas y en su caso, proponer el inicio de los procedimientos sancionadores que procedan.
3. La información y asesoramiento a los interesados, cuando así lo requieran, sobre sus derechos y deberes y sobre la aplicación de la normativa turística vigente.
4. La emisión de informes técnicos que solicite la Administración turística especialmente en las siguientes materias:
 - a) La inscripción, anotación y clasificación en el Registro de Turismo de Andalucía de los sujetos, establecimientos y viviendas turísticas que establece el *artículo 34 de la Ley de Turismo*¹, así como las modificaciones, cambios de actividad, de titularidad y reclasificaciones.
 - b) El funcionamiento y el cierre temporal o definitivo de los servicios y establecimientos turísticos.
5. La recopilación de datos del turismo en Andalucía, tanto en sectores o aspectos concretos, como de modo genérico.
6. La comprobación de la ejecución de las acciones subvencionadas por la Consejería de Turismo, sin perjuicio de lo previsto en el *artículo 85 bis de la Ley 5/1983, de 19 de julio, General de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía*².
7. Cualquier otra función inspectora que legal o reglamentariamente se le atribuya o que le sea encomendada por el titular de la Consejería de Turismo.

¹ Artículo 34. Clasificación sobre la base de una declaración responsable. 1. Las personas interesadas en la construcción, ampliación o reforma de un establecimiento de alojamiento turístico sujeto a clasificación administrativa presentarán ante el Ayuntamiento competente, junto con la solicitud de la licencia de obras, la documentación establecida reglamentariamente, con declaración responsable expresa de que el establecimiento proyectado reúne los requisitos previstos en la normativa aplicable para ostentar una determinada clasificación turística de acuerdo con el grupo, categoría, modalidad y especialidad.

² Artículo 85°.

El control de carácter financiero tendrá por objeto comprobar el funcionamiento económico-financiero de la Administración de la Junta, de sus organismos, instituciones y empresas.

Este control se efectuará mediante procedimientos de auditoría, sustituyendo a la intervención previa, en los siguientes casos: a) En las empresas y en las operaciones estimativas de los organismos autónomos con actividades industriales, comerciales, financieras y análogas.

b) En las sociedades mercantiles, empresas, entidades y particulares por razón de las subvenciones, créditos, avales y demás ayudas concedidas por la Junta, o por sus organismos.

3.3. CARACTERES DEL PERSONAL INSPECTOR

Las funciones inspectoras en materia de turismo en Andalucía son ejercidas por la consejería competente.

- El personal funcionario de los servicios de inspección se considerará agente de la autoridad y disfrutarán de la protección y facultades de éstos, contarán también con la acreditación que deberá llevar siempre visible en el ejercicio de sus funciones.
- Éstos, a su vez, están obligados a cumplir el deber de secreto, ya que su incumplimiento será sancionado conforme a las disposiciones vigentes.
- Mientras está ejerciendo sus funciones, el inspector debe mantener respeto y consideración con las personas interesadas y las usuarias, informándoles cuando sea necesario de sus derechos y deberes para facilitar el adecuado cumplimiento.
- Puede también solicitar información y documentación relacionada con sus funciones y contar con la cooperación de los servicios de inspección de otras consejerías y administraciones públicas, viéndose obligados a comunicarles aquellas deficiencias detectadas.
- El inspector goza además de independencia en sus apreciaciones, siempre y cuando sigan instrucciones de sus superiores y actuando de acuerdo a los planes de inspección.

La inspección puede actuar de forma puntual, no prevista en los Planes de Inspección Programada (estos planes de inspección se efectúan para la concreta actuación de los servicios inspectores, pueden ser anuales o extraordinarios), por propia iniciativa, por acuerdo del órgano competente o ante la petición de informes en el seno de la Administración.

Por supuesto, los titulares de las empresas y establecimientos turísticos a los que los inspectores de turismo se dirijan para realizar sus funciones, están obligados a facilitar el acceso a las instalaciones y a entregarles la documentación relacionada con el servicio turístico, en el caso de no realizar estas cosas, el inspector puede abrir un acta de advertencia con una sanción.

3.4. RECOMENDACIONES A LOS ESTABLECIMIENTOS EN MATERIA DE INSPECCIÓN

Tal como hemos concluido el punto anterior, centrándonos en los propietarios de los establecimientos y empresas turísticas en los que la acción inspectora actúa, expondré a

continuación unas recomendaciones que dichos empresarios deberían seguir, bien antes de la actuación de inspección por parte de la Administración o bien durante el desarrollo de la misma, podemos destacar:

- Contar con la información adecuada de aspectos técnico-jurídicos que afectan al establecimiento como: reglamentación sobre clasificación de establecimientos, seguridad contra incendios, protección de consumidores y usuarios, seguridad e higiene en el trabajo, manipulación de alimentos...
- Asesoramiento y adaptación del establecimiento a las modificaciones de la normativa vigente.
- Realización de revisiones o inspecciones internas que sirvan para vigilar el correcto funcionamiento de las instalaciones y servicios.
- Atender adecuadamente las sugerencias, reclamaciones y quejas de los clientes, aunque no estén formalizadas en una hoja de reclamación oficial.
- Efectuar tareas continuas de mantenimiento en las instalaciones.
- Actualización permanente de la documentación del establecimiento.
- Conservar facturas y demás documentos que genere el funcionamiento del establecimiento y que puedan ser requeridas por el servicio inspector.
- Correcta atención al inspector, facilitando el acceso a las instalaciones, la comprobación del funcionamiento de los servicios prestados y la disposición de la documentación que se le pudiera exigir.
- Trato y conducta adecuadas de las personas que representen el establecimiento y atiendan al inspector.
- Predisposición positiva a reparar o modificar cualquier aspecto que le indique el inspector en cuanto a su inadecuación a la normativa vigente.

3.5. OBJETIVO DE LA INSPECCIÓN

El objetivo de las inspecciones, es garantizar que la oferta turística de Andalucía, tenga unos estándares mínimos para ofrecer un producto diferenciado y de alta calidad.

Cuando un turista decide viajar a un destino o región, va buscando la calidad, el trato, es decir, todos aquellos factores que inciten al turista a visitar un lugar determinado, éstos van a calificar los productos y los servicios que se les ofrecen, es decir, la calidad es el motivo con el que los visitantes van a calificar el destino.

Con todo esto, podemos decir y sabemos, que España ha sido y es un país en el que la actividad turística es muy fuerte, se han incrementado las llegadas, los viajes y los flujos económicos en concepto de servicios turísticos. Teniendo en cuenta todo esto, es necesario mantener esta calidad e incluso mejorarla en ciertos destinos, es decir, dotar a las empresas del sector turístico de un sistema de gestión y mejora de la calidad de los productos y servicios que permita crear una ventaja competitiva adecuada a los nuevos e importantes retos que se dan entre destinos.

Por todo ello es necesaria la figura del inspector, que evalúe a la empresa en general, aunque el mismo empresario no debe dar lugar a que se le haga una valoración negativa de su empresa, y a la vez se les da unas recomendaciones de los aspectos que debe mejorar, en un determinado plazo que se establezca y si esto no es así, será necesaria una sanción administrativa.

Según es ICTE³ (Instituto para la Calidad Turística Española) *supervisión o Inspección es la comprobación realizada por un auditor independiente, de todas o parte de las características o estándares del servicio o proceso de una entidad turística, con respecto a los requisitos establecidos en las Normas de Calidad y otros posibles documentos del Sistema de Calidad. Las inspecciones podrán ser anónimas o notificadas.*

4. TIPOS DE DOCUMENTOS EN LA INSPECCIÓN

Existen cuatro documentos en las actuaciones de la inspección, que el ordenamiento jurídico pone a disposición de los servicios de inspección con el objetivo de realizar su función de la manera más eficaz y objetiva posible como son, actas, comunicaciones, informes y diligencias.

4.1. EL ACTA DE INSPECCIÓN

Son aquellos documentos en los que se recoge el resultado de la función inspectora, ya sea ocular o meramente documental, las actas tienen carácter de documentos públicos, tienen valor probatorio respecto de los hechos reflejados en ellas, pero no perjudican a las pruebas que puedan aportar los interesados.

En el acta de inspección deben figurar los siguientes datos:

- Fecha, hora, lugar de actuación y número de acta.

³ Fuente; ICTE: <http://www.ictes.es/ESP/e/32/La-marca-Q/Terminologia>
Consultado el 22 mayo 2015

- Identificación y firma del inspector actuante.
- Identificación del establecimiento objeto de la inspección, del titular y de las personas en cuya presencia se realiza la inspección.
- Motivo y objeto de la inspección.
- Hechos expuestos y, particularmente, irregularidades o infracciones observadas en la visita de inspección.
- Firma de la persona que, en representación del establecimiento, ha sido testigo de la visita de inspección. Esta firma tiene la consideración de diligencia de notificación de su contenido, sin que implique reconocimiento de los hechos allí consignados, ni admisión de responsabilidad alguna, salvo que de forma expresa se hubiera reconocido en la propia acta.

A las actas, se pueden anexionar todos los documentos, fotografías... que se consideren oportunos, y también deben reflejarse en el acta las alegaciones y declaraciones que los responsables de los establecimientos estimen oportunas para su defensa, por ejemplo, no estar conforme con la valoración realizada por el inspector sobre una determinada cuestión o dejar constancia de que en el mismo momento se adoptan medidas para solucionar la irregularidad detectada.

Las actas serán rellenadas en el establecimiento y en presencia del titular de la empresa y deberán ser firmadas por el inspector y la persona ante quien se formalice, es importante saber, que la firma no implica la aceptación del contenido en el acta, salvo que esté expresado en ésta, en el caso de que el titular se niegue a firmar el acta, no lo libra de responsabilidad ni destituye su valor probatorio.

4.1.1. CLASES DE ACTAS DE INSPECCIÓN

El resultado de la inspección puede dar lugar a cuatro tipos de actas, éstas son:

- **De conformidad:** se formalizan cuando no se detecta ninguna infracción turística en el objeto de la inspección. Este hecho se hará constar en el acta de forma detallada y en el libro de inspección de la empresa. Al no detectarse ningún incumplimiento este acta no da lugar a la apertura de ningún procedimiento sancionador, queda constancia del cumplimiento de la normativa por parte de la empresa.

- **De obstrucción:** se formalizan, como su propio nombre indica, cuando se produce obstrucción por parte del titular a la acción inspectora y podrá ser considerada como una infracción turística. Esta obstaculización podría considerarse leve si solo implica un retraso en el cumplimiento de obligaciones de información, comunicación o comparecencia, salvo si se trata de documentos o información que deban estar obligatoriamente en el establecimiento. Por el contrario, será muy grave si se impide el acceso o la permanencia del inspector en las instalaciones o si se le amenaza o se produce un trato violento hacia el funcionario.

En el caso de manifestarse algún tipo de obstrucción corresponde al inspector actuante el levantamiento y comunicación del acta de advertencia, otorgándole un plazo para que reconsidere su actitud.

- **De advertencia:** se formalizan cuando los hechos son anomalías que se pueden solucionar fácilmente, es decir, infracciones leves, siempre y cuando no produzcan daños para los usuarios de los servicios turísticos. En estos casos, el inspector debe advertir y asesorar para que se cumpla la normativa y el plazo para su cumplimiento.
- **De infracción:** si los hechos constatados pudieran ser clasificados como graves o muy graves, afectaran a los usuarios turísticos o no pudieran ser resueltos fácilmente, en estos casos se levantara el acta de infracción. Se formalizan cuando se aprecian posibles infracciones turísticas no contempladas en los supuestos anteriores, se reflejan, además de todos los datos obligatorios que debe contener un acta como se ha expuesto anteriormente, los hechos de la infracción y la graduación de la sanción.

El personal inspector conservará copias de todos los documentos que haya formalizado en sus actuaciones.

4.1.2. COMUNICACIONES

Las comunicaciones son documentos mediante los cuales la inspección de turismo se relaciona unilateralmente con cualquier persona en el ejercicio de sus funciones. En las comunicaciones, la inspección puede poner los hechos en conocimiento de los interesados, realizar citaciones o efectuar los requerimientos que procedan.

4.1.3. INFORMES

La inspección de turismo emitirá informes técnicos para valorar la adecuación a la normativa turística de aplicación de las circunstancias de hecho de una determinada empresa.

4.1.4. DILIGENCIAS

Las diligencias son documentos que extiende la inspección en el curso del procedimiento para hacer constar cualquier circunstancia con relevancia para la inspección. Las diligencias son documentos públicos, y constituyen la prueba de los hechos que motiven su formalización. Las diligencias serán firmadas por el inspector y la persona y la persona con la que se entiendan las actuaciones, si éste se niega a firmar, se hará constar la circunstancia de la misma, además, se entrega siempre una copia de la diligencia a la persona con la que se entiendan las actuaciones.

5. PRINCIPIOS REGULADORES DE LA POTESTAD SANCIONADORA EN TURISMO

En este apartado hablaremos de la potestad sancionadora de la Administración Pública, de sus principios reguladores. La Administración Pública, en materia sancionadora, se encuentra amparada en la previsión constitucional *“nadie puede ser condenado o sancionado por acciones y omisiones que en el momento de producirse no constituyan delito, falta o infracción administrativa”*.

Encontramos cinco principios reguladores de la potestad sancionadora de la Administración:

5.1. EL PRINCIPIO DE LEGALIDAD

Este principio impone que la que realice la atribución expresa de la potestad sancionadora a la Administración sea una norma con rango de Ley. De esta forma, la Administración evita ser la que practique el ejercicio de la potestad sancionadora, sobre todo por la intensidad que este ejercicio puede ejercer sobre empresarios y profesionales. La competencia de la Junta de Andalucía para ejercer la potestad sancionadora sobre la actividad turística la determina la Ley de Turismo en sus artículos.

5.2. EL PRINCIPIO DE TIPICIDAD

Este principio impone que sea una Ley, no una norma reglamentaria, la que determine las sanciones para cada tipo o clase de infracción. Tiene un doble camino, la tipicidad de infracciones y la tipicidad de sanciones. La Ley, en ningún caso, puede dejar en manos de la Administración la libre determinación de la sanción aplicable a cada caso, lo que si puede conceder la Ley son unos márgenes que permitan graduar la sanción en función de las circunstancias.

5.3. EL PRINCIPIO DE RETROACTIVIDAD NORMATIVA

Consiste en la aplicación de una norma a hechos o circunstancias ocurridos antes de la entrada en vigor de las mismas, tiende a garantizar los principios de seguridad jurídica y legalidad en materia sancionadora. Como hemos dicho antes, la Constitución garantiza que nadie pueda ser sancionado por acciones u omisiones que en el momento de producirse no constituyeran infracción administrativa, aquí existen dos sentidos, por un lado, debe proclamarse la irretroactividad de la norma sancionadora desfavorable, es decir, aplicar aquellas normas que impongan una mayor sanción para los mismos hechos en relación con la normativa vigente cuando se cometieron los mismos, es decir, esta norma sancionadora irretroactiva endurece la sanción. Por otro lado, se impone la retroactividad de las normas sancionadoras más favorables que las vigentes hasta la fecha respecto de las infracciones cometidas antes de la entrada en vigor, es decir, si la modificación de la norma sancionadora es retroactiva, se reduce o incluso desaparece la sanción. Pero hay que tener en cuenta que esta regla no se puede aplicar si la sanción administrativa ha sido impuesta en el correspondiente procedimiento y ésta es firme.

5.4. EL PRINCIPIO DE RESPONSABILIDAD

Este principio dice que únicamente las personas físicas o jurídicas que resulten responsables de las infracciones administrativas, es decir, las que realicen acciones u omisiones que la Ley tipifica como infracciones, ya sea dolo (con intencionalidad), culpa (imprudencia) o inobservancia (incumplimiento de la norma), únicamente estas personas puedan ser sancionadas por las infracciones administrativas.

La responsabilidad administrativa se exigirá por la Administración al titular de la actividad turística. El principio de responsabilidad implica que se tenga en cuenta en materia

sancionadora la presunción de inocencia. Se especifica la responsabilidad en los siguientes niveles:

- Personas titulares de empresas, establecimientos o actividades turísticas.
- Quienes suscriban la declaración de responsabilidad para el inicio de una actividad turística.
- Los guías de turismo habilitados conforme a la normativa de su país, que presenten comunicación previa para realizar actividades profesionales en España.
- Las personas que presten servicios turísticos clandestinos.
- Las personas promotoras y/o propietarias de unidades de alojamiento en régimen de propiedad horizontal.

5.5. EL PRINCIPIO DE PROPORCIONALIDAD

Este principio, como su propio nombre indica, implica la necesidad de una correspondencia ajustada entre la acción u omisión que se considera antijurídica, es decir, que exista una adecuación razonable entre la infracción y la sanción que se imponga. Este principio de proporcionalidad tiene diversas formas de manifestarse en la Ley de Turismo:

- La graduación que realiza la Ley en infracciones leves, graves o muy graves que se corresponden con similar graduación en la aplicación de las sanciones.
- Que la Administración actuante tenga un margen de apreciación concedido por la Ley para graduar la sanción a la entidad y circunstancias concretas en que se cometió la infracción y a su repercusión. Una infracción grave, como veremos en el próximo apartado, puede ser sancionada con una multa de entre 1.001 a 18.000 euros.
- Como he indicado antes, existen unos criterios de graduación que pueden actuar como atenuantes o agravantes, dependiendo del caso. Estos criterios están recogidos en la siguiente tabla:

Tabla 1. Criterios de graduación

Existencia o no de intencionalidad.
Naturaleza del perjuicio ocasionado.
Riesgo para la salud o seguridad.
Beneficio obtenido con la infracción.
Volumen económico de la empresa o actividad.
Categoría del establecimiento.

Características de la actividad.
Mayor o menos trascendencia social de la infracción.
Repercusión para el sector turístico.
Subsanación o no de las irregularidades durante la tramitación del procedimiento.

Fuente: Manual de Derecho Administrativo aplicado al sector turístico.

- En ningún caso la comisión de la infracción puede resultar más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de la legalidad, para evitarlo se prevé el incremento de las multas hasta el triple.
- La sanción puede reducirse en el caso de que las consecuencias de la infracción sean de escasa incidencia en cuanto a los daños y perjuicios que se ocasionen a los usuarios, la imagen turística de Andalucía o los intereses generales.
- La Ley prevé la imposición de sanciones accesorias en función de la gravedad o especial trascendencia de la infracción cometida.

6. CLASIFICACIÓN DE LAS INFRACCIONES EN TURISMO

En este punto vamos a concretar como la Ley clasifica las infracciones en turismo, se clasifican en tres categorías, estas son: leves, graves y muy graves. De forma que, como hemos visto antes en el principio de proporcionalidad, las sanciones se establezcan siguiendo esta escala. A continuación veremos con más detalle lo que incluyen estas infracciones. Además, dependiendo del tipo de infracción y como esté clasificada ésta, hay que tener en cuenta que todas tienen un plazo de prescripción, y una vez concluido este plazo no se podrá actuar contra los responsables de estas infracciones.

6.1. INFRACCIONES LEVES

Tabla 2. Infracciones leves

Publicitar o prestar servicios turísticos sin aportar los documentos requeridos, habiendo presentado declaración responsable.
Deficiente prestación de los servicios contratados.
Deficiencias de limpieza, funcionamiento de instalaciones o mantenimiento.
Descortesía o incorrección con el usuario del servicio.
Ausencia de distintivos preceptivos o uso de distintivos no homologados.
Incumplimiento de la obligación de información relativa al servicio o servicios contratados.
Incumplimiento de la normativa sobre publicidad de precios.

Sobrecontratación de plazas, ofreciendo a las personas afectadas alojamiento alternativo.
Retraso en la presentación de comunicaciones a la Administración.
Incluir datos inexactos en la declaración responsable o en la comunicación para ejercer temporalmente como guía.
Incumplimiento de obligaciones formales de carácter documental, incluido el deber de conservación.

Fuente: Manual de Derecho Administrativo del sector turístico.

6.2. INFRACCIONES GRAVES

Tabla 3. Infracciones graves

Prestación clandestina de servicios turísticos sin declaración responsable previa.
Mediar o informar las oficinas de turismo sobre servicios clandestinos.
Desconsideración grave con el usuario.
Incluir datos falsos en la declaración responsable o en la comunicación para ejercer temporalmente como guía.
Modificación de requisitos propios de la clasificación sin previa presentación de declaración responsable.
Incumplimiento de requisitos de ubicación, infraestructura, edificación, instalaciones, equipamientos, mobiliario, servicios, parcela o calidad de los establecimientos.
Generación de ruidos que impidan la tranquilidad de los usuarios.
Negativa a prestar el servicio contratado.
Prestación de servicios en condiciones sensiblemente inferiores en calidad a lo contratado.
Uso de denominación, símbolos o distintivos que no correspondan al establecimiento o servicios.
Información o publicidad no veraz o engañosa.
Negativa a facilitar al usuario la documentación acreditativa de la contratación.
Incumplimiento por agencia de viajes de las obligaciones legales de contratación de viajes combinados.
Injustificada limitación de acceso o permanencia.
Facturar importes superiores a los publicitados.
Negativa a facilitar factura o tique con los requisitos legales.
Sobrecontratación por plazas sin facilitar alojamiento alternativo.
Incumplimiento en materia de garantías y seguros preceptivos.
Contratación de establecimientos, empresas o personas carentes de autorización.
Carecer de personal cualificado o equipo homologado, en los supuestos requeridos legalmente.
Incrementar la capacidad de alojamiento superando lo especificado en la declaración

responsable y los límites reglamentarios.
Contratación de servicios por tiempo superior al reglamentario.
Dificultar o retrasar la actuación de la inspección.
Incumplimiento de la normativa sobre hojas de reclamaciones.
Reincidencia de infracciones leves.

Fuente: Manual de Derecho Administrativo del sector turístico.

6.3. INFRACCIONES MUY GRAVES

Tabla 4. Infracciones muy graves

Infracciones que impliquen daño notorio o perjuicio grave a la imagen turística de Andalucía.
Limitaciones de acceso que impliquen discriminación.
Negativa y obstrucción a la actuación inspectora. Aportación a la inspección de información falsa.
Venta de parcelas en los campamentos de turismo.
Venta de unidades de alojamiento en establecimientos hoteleros, salvo en los supuestos permitidos legalmente.
Incumplimiento del principio de unidad de explotación.
Dedicar unidades de explotación a actividad distinta al alojamiento.
Incumplimiento de la normativa sobre alojamiento en régimen de propiedad horizontal.
Reincidencia de infracciones graves.

Fuente: Manual de Derecho Administrativo del sector turístico.

Y ahora como he dicho antes, paso a detallar el plazo de prescripción de dichas infracciones dependiendo del tipo:

Tabla 5. Plazo de prescripción de las infracciones

INFRACCIÓN	PLAZO DE PREINSCRIPCIÓN
Leve	6 meses
Grave	1 año
Muy grave	2 años

Fuente: Manual de Derecho Administrativo del sector turístico

En el siguiente punto veremos los tipos de sanciones y las multas que serán impuestas por la Administración dependiendo del tipo de infracción que haya sido cometida.

7. LAS SANCIONES EN TURISMO

En este punto voy a hablar, por un lado, del proceso sancionador que la Administración ha de seguir para poner una sanción a una empresa o persona presuntamente infractora, y por otro lado, de los tipos de sanciones que pueden imponerse en el procedimiento sancionador en función de la gravedad de la infracción.

7.1. EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

En este proceso, además de efectuar las averiguaciones y comprobaciones de los hechos y sus posibles responsables, los inculpados pueden obtener la máxima protección de sus derechos. El procedimiento consta de tres etapas: iniciación, instrucción y resolución.

7.1.1. ETAPA DE INICIACIÓN

Esta etapa siempre corresponde a la administración, es un procedimiento de oficio. Puede ser adoptada de cuatro maneras:

- Por iniciativa del órgano competente.
- Por orden de un órgano administrativo superior.
- A petición razonada de otro y otros órganos, incluso perteneciente a otra Administración Pública.
- Y finalmente, por denuncia, aunque en este caso es la Administración la que debe decidir entre iniciar el procedimiento sancionador o archivar la denuncia, aunque medie el escrito de denuncia del usuario o usuarios afectados.

7.1.2. ETAPA DE INSTRUCCIÓN

En esta etapa se llevan a cabo los actos de trámite que se consideren oportunos por parte del órgano instructor, para determinar o concretar los hechos ocurridos y determinar la responsabilidad de la persona o personas presuntamente infractoras, tanto alegaciones, pruebas...

Si el procedimiento ha sido iniciado como consecuencia de un acta de inspección, como expuse anteriormente, ha de tenerse en cuenta el valor probatorio de la misma. Por otra parte, el trámite de audiencia al interesado es esencial, ya que el interesado tiene derecho de defensa,

a éste se le mostrará todo lo actuado durante el procedimiento para que pueda realizar el último acto de alegaciones en su defensa. El trámite de audiencia puede no llevarse a cabo si en el procedimiento solo se tuvieran en cuenta las alegaciones y documentos presentados por el interesado.

7.1.3. ETAPA DE RESOLUCIÓN

Ya que en el procedimiento sancionador no puede coincidir el órgano instructor con el órgano de resolución, una vez efectuada la audiencia del interesado el órgano de instrucción eleva al órgano de resolución la propuesta.

La resolución del procedimiento debe estar motivada haciendo referencia a los hechos y normativa que se aplica y ha de resolver todas las cuestiones que se hayan planteado en la tramitación del expediente. Dentro de un plazo máximo de seis meses, salvo ampliación acordada por la Administración o paralización del proceso, el procedimiento debe finalizar y notificarse la resolución. Una vez resuelto se notifica al interesado, pudiendo éste recurrir contra la resolución en vía administrativa (recurso administrativo) y/o en vía judicial (contencioso-administrativa).

Posteriormente pasamos a ver los tipos de sanciones.

7.2. TIPOS DE SANCIONES

La Ley de Turismo es la que determina las sanciones que pueden imponerse en el procedimiento sancionador en función de la gravedad de la infracción y otras circunstancias. Establece como funciones principales el apercibimiento y la multa, y como sanciones accesorias la suspensión o clausura temporal o definitiva del establecimiento o actividad. Las sanciones quedarían así:

Tabla 6. Cuantía de las sanciones dependiendo del tipo de infracción cometida.

INFRACCIÓN	SANCIÓN
Leve	- Apercibimiento. - Multa hasta 2.000 euros.
Grave	- Multa de 2.001 a 18.000 euros. - Accesorias: suspensión o clausura

	temporal inferior a 6 meses.
Muy grave	- Multa de 18.001 a 150.000 euros. - Accesorio: suspensión o clausura temporal entre 6 meses y 3 años.

Fuente: Manual de Derecho Administrativo del sector turístico.

La sanción accesoria de clausura definitiva del establecimiento se reserva para la reiteración de infracciones muy graves en el transcurso de tres años consecutivos y con perjuicio grave para los intereses turísticos de Andalucía.

8. PROTECCIÓN DE USUARIOS TURÍSTICOS: LAS RECLAMACIONES

Uno de los objetivos fundamentales en la legislación del turismo es la protección del usuario turístico, por lo que gran parte de la acción inspectora y sancionadora se encamina a ello.

Un instrumento sencillo para proteger al usuario turístico frente a abusos e incumplimientos contractuales por parte de las empresas y profesionales del turismo es el sistema de hojas de quejas y reclamaciones. Este sistema de hojas de quejas y reclamaciones es obligatorio para todas las personas físicas o jurídicas, privadas o públicas que comercializan bienes o prestan servicios a los usuarios. Por lo que todos los prestadores de servicios turísticos han de cumplir una serie de obligaciones:

- Disponer de las pertinentes hojas de quejas y reclamaciones.
- Anunciar su existencia con las condiciones que establece la normativa vigente.
- Facilitarlas al usuario que las solicite.
- Rellenar los datos correspondientes a la empresa y establecimiento.
- Firmar como acuse de recibo la hoja de reclamación.
- Responder al usuario en el plazo máximo de 10 días hábiles.

Hay que distinguir entre queja y reclamación, y que el usuario puede manifestar en la hoja, tanto una queja, es decir, una exposición de insatisfacción o disconformidad con el servicio prestado, o una reclamación, en la que además de exponer su insatisfacción se une la exigencia de una reparación o indemnización, la rescisión del contrato, la anulación de una deuda o la realización de una prestación a la que crea tener derecho.

En el caso de que la empresa no haya contestado a una queja o reclamación en el plazo máximo de diez días o su respuesta sea considerada insatisfactoria por el usuario es cuando interviene la Administración en su tramitación. En el cuadro siguiente veremos las alternativas en la tramitación por la Administración de la hoja de quejas y reclamaciones:

Tabla 7. Protección del usuario turístico; actuaciones administrativas.

CONTENIDO	ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA
Hechos susceptibles de su calificación como infracción administrativa.	1. Tramitarlo como queja o reclamación. 2. Incoar de oficio expediente sancionador.
Queja	1. Remisión al órgano administrativo competente. 2. Comunicar la actuación al interesado.
Reclamación	1. Propuesta de solución que considere factible. 2. Propuesta de mediación. 3. Propuesta de arbitraje.
Reclamación sin admisión de mediación o arbitraje	1. Se comunica al interesado. 2. Asistencia al interesado para la defensa en vía judicial.

Fuente: Manual de Derecho Administrativo del sector turístico.

9. PLAN DE INSPECCIÓN TURÍSTICA PROGRAMADO PARA 2015

Una vez expuestos todos los conceptos necesarios para entender mejor la labor de la inspección turística en general y en el caso de Andalucía en particular, en este punto me voy a centrar en explicar con unas pinceladas una iniciativa que la Junta de Andalucía, la Consejería de Turismo y Comercio en particular, aprobó en diciembre del pasado año 2014, una iniciativa que hace ver la importancia de la figura del inspector turístico y su labor, tanto para proteger al usuario de los servicios turísticos, a las empresas prestadoras de servicios, como para proteger el turismo en Andalucía, su patrimonio y sus servicios, es decir, que todo mantenga una distinción de calidad.

El 23 de diciembre de 2014 la Consejería de Turismo y Comercio de la Junta de Andalucía aprobó el Plan de Inspección Programada en materia de Turismo para 2015⁴. En esta iniciativa recogida en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA) se recogen actuaciones de apoyo y asesoramiento al sector, y de disciplina administrativa para la protección de derechos, tanto de empresas prestadoras de servicios, como de los usuarios de estos servicios turísticos.

La vigencia de este plan es del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015. En los subapartados siguientes enumeraré los objetivos que se pretenden conseguir con dicho plan, sus líneas estratégicas, en este caso 6, y los 29 programas inspectores.

9.1. OBJETIVOS

Los objetivos de este plan se concretan en 29 programas inspectores agrupados en 6 líneas estratégicas, con independencia de las situaciones especiales que necesiten de actuaciones específicas y que no se encuentren recogidas en el plan.

Los objetivos del plan son:

- Garantizar el cumplimiento de la normativa turística vigente en la comunidad.
- El correcto funcionamiento de las actividades y servicios.
- Detectar la clandestinidad en la oferta de alojamiento y la competencia desleal.
- Supervisar el destino de los fondos públicos concedidos.
- Velar por los derechos de los usuarios.
- Informar y asesorar a las personas titulares de las empresas.
- Avanzar en la cualificación profesional.

Entre los programas dirigidos a la supervisión y el cumplimiento de la normativa turística, se verificarán los cierres temporales y periodos de cierre de los establecimientos de alojamiento inscritos en el Registro de Turismo de Andalucía. La inspección además, atenderá a los establecimientos que hayan efectuado modificaciones que impliquen su reclasificación de categoría. Y para evitar la prestación clandestina de servicios turísticos se realizarán actuaciones de inspección en establecimientos de alojamiento, personas que presten servicios de información turística a usuarios que realicen visitas a los bienes del Patrimonio Artístico

⁴ La Junta aprueba el Plan de Inspección Programada para 2015. Publicado el 9 de enero de 2015. <http://www.europapress.es/esandalucia/sevilla/noticia-junta-aprueba-plan-inspeccion-programada-materia-turismo-2015-20150109142521.html> Consultado el 15 de mayo de 2015.

Andaluz, así como actividades de turismo activo y agencias de viajes. También se inspeccionarán los servicios de información a través de internet.

También se desarrollarán actuaciones para controlar el destino de los fondos públicos concedidos en materia turística a empresas verificando el cumplimiento de la finalidad para la que se otorgan. Otra línea se centrará en salvaguardar los derechos de los usuarios mediante la comprobación de las denuncias presentadas por deficiencias en la prestación de los servicios y productos contratados.

Se pondrán en marcha programas de información y asesoramiento sobre derechos y obligaciones de las personas titulares de las empresas, ya sea a requerimiento de éstas o de oficio por el propio personal de la inspección de turismo de la Consejería. El último eje de actuación perseguirá la mejora de la formación especializada del personal que desempeña la labor inspectora.

9.2. LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y PROGRAMAS INSPECTORES

En este subapartado vamos a exponer las 6 grandes líneas estratégicas del Plan de Inspección Turística Programado para 2015, junto con sus programas inspectores.

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

- Control y verificación del cumplimiento de la normativa turística en aquellos alojamientos turísticos que inicien su actividad. En los que los inspectores realizarán visitas a dichos establecimientos en las que se formalizarán las actas de inspección que correspondan y se emitirán los informes técnicos que procedan.
- Control y verificación del cumplimiento de la normativa turística en aquellos establecimientos de alojamiento que hayan efectuado modificaciones, especialmente las que hayan dado lugar a reclasificación del establecimiento.
- Verificación de la adecuación de la normativa turística de la información en internet de los establecimientos de alojamiento y viviendas turísticas de alojamiento rural. Se comprobará especialmente la inclusión del código de inscripción o anotación en el Registro de Turismo de Andalucía.
- 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, verificando que el estado de uso y conservación de las instalaciones y equipamientos resulta conforme con la categoría.

- Verificación de los cierres temporales y periodos de cierre de los establecimientos de alojamiento turístico inscritos en el Registro de Turismo de Andalucía. El ámbito de actuación de estas inspecciones varía dependiendo del tipo de modalidad de alojamiento, en el caso de establecimientos de alojamiento en modalidad de playa se verificará el primer y cuarto trimestre del año y en la modalidades rural y de ciudad el segundo y tercer trimestre del año, a efecto de comprobar si los mismo se encuentran cerrados al público sin haber comunicado previamente dicha circunstancia a la administración turística.
- Supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística en campamentos de turismo. Las visitas inspectoras comprobarán la capacidad máxima de alojamiento, las superficies de las instalaciones, vigencia del seguro de responsabilidad civil y la existencia del plan de autoprotección.
- Supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística en casas rurales. Para verificar el cumplimiento de los requisitos exigibles en función de la categoría que les corresponda, así como de prestar o no servicios complementarios.
- Control del cumplimiento de la normativa turística en empresas que desarrollan actividades de turismo activo.
- Control del cumplimiento de la normativa turística en empresas que desarrollan actividades de agencias de viajes. Requerimiento para la verificación del cumplimiento de los requisitos la garantía de responsabilidad contractual y el seguro de responsabilidad civil.
- Verificación de la subsanación de anomalías e infracciones a la normativa turística detectadas en actuaciones previas en establecimientos de alojamiento turístico y viviendas turísticas de alojamiento rural. Comprobar si dichas anomalías han sido subsanadas constatadas mediante la correspondiente acta de infracción.
- Verificación de la capacidad alojativa en los establecimientos hoteleros. Especialmente la existencia de unidades triples, cuádruples y múltiples sin haber declarado la modificación de los datos en el Registro de Turismo de Andalucía.

2. Programas correspondientes a la línea estratégica de actuaciones para evitar la prestación clandestina de servicios turísticos.

- Detección de la prestación del servicio de alojamiento careciendo de la inscripción o anotación en el Registro de Turismo de Andalucía.
- Detección de aquellas personas, que sin hallarse en posesión de la habilitación como guía de turismo, presten el servicio de información turística a quienes realicen visitas a los bienes que integran el Patrimonio Histórico Andaluz.
- Detección de aquellas entidades que desarrollen actividades de turismo activo sin estar inscritas en el Registro de Turismo de Andalucía.
- Detección de aquellas entidades que desarrollen actividades de agencias de viajes sin estar inscritas en el Registro de Turismo de Andalucía.

En todos estos casos se realizarán visitas de inspección a las entidades detectadas que presten alguno de estos servicios y que no se encuentren inscritas en el Registro de Turismo de Andalucía, las acciones de comprobación se realizarán principalmente en internet, así como cualquier otro medio de difusión que la inspección considere oportuno.

3. 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.

- Comprobación del uso turístico de obras de nueva planta o de rehabilitación ejecutadas en el medio rural con subvenciones concedidas por la Consejería de Turismo y Comercio.
- Comprobación de la ejecución de las actuaciones ejecutadas en materia de fomento de servicios turísticos y creación de nuevos productos con subvenciones de la Consejería de Turismo y Comercio.
- 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.
- Control de la ejecución del gasto en proyectos subvencionados por la Consejería de Turismo y Comercio en materia turística.

4. Programa correspondiente a la línea estratégica de actuaciones para velar por el respeto a los derechos de las personas usuarias de servicios turísticos.

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

5. 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 inspector.

- Información y asesoramiento, en relación con la normativa turística de aplicación específica, a las personas responsables de empresas y servicios turísticos.
 - Detección de anomalías fácilmente subsanables en la aplicación o desarrollo de la normativa turística de la que no se derivan daños o perjuicios para los usuarios turísticos, prestando el servicio de asesoramiento o elaborando actas de advertencia.
 - Información y asesoramiento a los establecimientos de alojamiento sobre la normativa referente a la venta, suministro, consumo y publicidad de los productos del tabaco.
- 6. Programas correspondientes a la línea estratégica de actuaciones para avanzar en la cualificación y formación especializada del personal que desempeña la función inspectora.**

Esta línea estratégica se divide en 3 programas específicos con unas tareas expuestas para su correcto funcionamiento.

- Actuación uniforme de los servicios de inspección turística. Tareas:
 - Realización de reuniones periódicas de trabajo, con el fin de unificar criterios y hacer un posicionamiento común en aquellas actuaciones inspectoras de contenido similar que se realicen en las distintas provincias andaluzas.
 - 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.
- 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.
- 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.

10. REFORZAR LAS INSPECCIONES PARA ACABAR CON LA COMPETENCIA DESLEAL

En este punto, una vez expuesto en los puntos anteriores todos los datos necesarios para comprender mejor las tareas y la importancia de la inspección en turismo, hablaremos un poco de la problemática que existe en el mundo del turismo con la competencia desleal⁵, en este caso, me centraré especialmente en la oferta de alojamiento.

En 2013 la Junta de Andalucía se vio obligada a reforzar las inspecciones en turismo para terminar de una vez por todas con la competencia desleal, para terminar con la clandestinidad sobre todo en la oferta de alojamiento, esta clandestinidad se da cuando la actividad o la oferta de unos servicios en este caso, se realiza por cuenta propia, de manera habitual y remunerada, sin cumplir con la normativa de aplicación, por lo que supone una competencia desleal a los que cumplen con ésta, además en la Ley de Turismo está considerada como una infracción grave, con su correspondiente procedimiento sancionador. En ese año se realizaron 5.450 actuaciones inspectoras, de las que 358 terminaron siendo actas de infracción. La mayoría de estas inspecciones se realizaron, como he señalado antes, en alojamientos turísticos, hoteles, apartamentos, casas rurales, viviendas turísticas rurales, pero también en agencias de viaje, guías turísticos y ayuntamientos. La mayoría de las actas de infracción correspondieron a los hoteles y apartamentos turísticos. Este elevado número de infracciones en los apartamentos turísticos se debió al cambio de normativa que se aprobó hacia estos establecimientos, y que este cambio de norma se une además a la poca vigilancia de algunas administraciones locales de su propio planeamiento urbanístico. Otra de las actuaciones dentro del plan de inspecciones de la Junta es verificar las denuncias de los usuarios en relación a la prestación de los servicios en los establecimientos.

Si nos centramos en el caso concreto de la ciudad de Sevilla, entre 2006 y 2013, el número de apartamentos turísticos se disparó un 122%, uno de los motivos fue el colapso del mercado inmobiliario. Como señala Santiago Padilla, gerente de la Asociación de Hoteles de Sevilla⁶: *“Se ha producido un punto de encuentro entre un mercado inmobiliario que se ha venido abajo, incluso con la segunda residencia, como apartamentos en lugares estratégicos, en el*

⁵ Fuente: Hosteltur, publicado el 3 Junio 2013. http://www.hosteltur.com/155320_andalucia-refuerza-inspecciones-acabar-competencia-desleal.html

⁶ Fuente: Diario de Sevilla. Juan Parejo, 4 Agosto 2014. <http://www.diariodesevilla.es/article/sevilla/1828637/la/junta/redobla/las/inspecciones/los/establecimientos/turisticos.html>

campo o la playa, y personas que buscan otros costes para poder viajar. Éstos se los pueden ofrecer porque tienen muchos menos gastos que los establecimientos legalmente establecidos. Por ejemplo, pueden tener a personal que no esté dado de alta.”

Las sanciones económicas que puede imponer la Junta de Andalucía a los establecimientos que están operando sin estar inscritos en el Registro de Turismo de Andalucía puede llegar hasta los 18.000 euros. Dado este control más exhaustivo que se está llevando a cabo se consigue que muchas actividades legalicen su situación.

Con la inspección no se pretende ni perseguir ni cazar a nadie, no es algo malo, lo único que se pretende es asesorar y vigilar que se cumpla la normativa, que las empresas turísticas estén inscritas en los registros oficiales. El objetivo de las inspecciones es garantizar que la oferta de alojamiento tenga unos estándares mínimos para ofrecer un producto diferenciado y de alta calidad.

11. CARENCIA DE PROFESIONALES DEL TURISMO EN LAS FUNCIONES DE INSPECCIÓN.

Como punto final de este trabajo, expongo un tema que a mí principalmente me interesa bastante, ya que el tema de la inspección en turismo es a lo que me gustaría dedicarme, y es la carencia de profesionales del turismo que cubren las funciones de inspección en nuestra comunidad⁷. Con la aparición de la Ley de Turismo de Andalucía de 1999 y sus normativas de desarrollo posteriores propiciaron que el tema de la formación de Recursos Humanos en turismo se incluyera en el análisis de todas las actividades profesionales propias del sector público en la misma Administración Turística Andaluza. En el caso del turismo, concretamente, se había tomado conciencia de la falta de formación del sector público y la lentitud de la adaptación a las nuevas necesidades de la Administración Turística Andaluza y de un sector público cada vez más creciente.

Este problema debería haberse corregido, pero desgraciadamente no es así. Pero ya no encontramos únicamente el problema de la formación de los Recursos Humanos, si no que por otro lado existe la problemática de la falta de una Oferta de Empleo Público para titulados en Turismo adecuada en número a Andalucía, donde los ingresos por turismo son muy

⁷Fuente: Andalucía, Turismo Digital. *La administración turística andaluza y sus carencias en diplomados en turismo*. José Manuel Martínez Jiménez, 18 de octubre 2009.
<http://www.andaluciaturismodigital.com/noticia.asp?idcontenido=3317>

superiores a otras comunidades, existe también el problema del intrusismo profesional en todos los sectores del turismo.

Profesionales de otras carreras, ajenas al turismo, han ocupado los puestos idóneos a ocupar por titulados en materia turística a causa de un vacío legal, cuando existen titulados desde el año 1963 en nuestra Comunidad.

Por todo esto, se hace evidente la existencia de un Colegio Oficial de Turismo en Andalucía que avale estas reivindicaciones que conducen a una fuerte implantación de profesionales titulados en el sector. La Administración Pública firma acuerdos y convenios con empresas sindicato del sector sin contar con la opinión de un colectivo de profesionales titulados, que sin embargo se debería fomentar en un mercado tan dinámico y competitivo como es el turismo.

Galicia, es una de la Comunidades Autónomas que ha creado un Cuerpo Técnico de Grado Medio de Inspectores de Turismo con esta titulación. En la Comunidad Autónoma de Andalucía, la Inspección de Turismo viene regulada por la Ley de Turismo de Andalucía y un Decreto del año 2002, que a juicio de la Asociación de Técnicos y Diplomados en Turismo de Andalucía, es insuficiente en medios humanos y ambiguo en su contenido, en relación al personal funcionario adscrito.

No es bastante con una habilitación administrativa y la superación de un curso teórico-práctico, además de un curso de perfeccionamiento anual por parte de funcionarios adscritos a los mismos puestos. La importancia de funciones de gestión cada vez más complejas, de formación especializada técnica, y el incremento de un número creciente de actividades y empresas turísticas hacen que sea necesario un número mayor de inspectores en turismo, que por capacitación profesional y mediante un procedimiento de selección debería llevarse a cabo por Diplomados en Turismo.

Por todo ello, la Asociación de Diplomados y Técnicos en Turismo reivindica:

- La figura de una Inspección de Turismo ocupada por personal titulado en Turismo.
- Que la Consejería de Turismo haga suya la convocatoria de las oposiciones de sus cuerpos de acceso a la Administración Turística, al igual que ocurre en otras consejerías y en otras Comunidades Autónomas.
- Que la figura de Inspector de Turismo se recoja dentro de la Ley de Turismo de Andalucía como profesión de carácter turístico.

12. CONCLUSIONES

La realización de este trabajo me ha aportado grandes conocimientos acerca de un tema tan desconocido en un primer momento para mí y tan amplio y variado como es la inspección turística.

Sin lugar a dudas, el presente trabajo me ha permitido hacer reflexiones sobre la importancia y finalidad que tienen las inspecciones en el ámbito del turismo, cuya principal finalidad es la de velar y proteger los derechos de los usuarios de los servicios turísticos ante los abusos e inobservancias de algunos empresarios y prestadores de dichos servicios, haciendo que éstos cumplan con la legalidad turística vigente, en este caso, la de la Comunidad Autónoma Andaluza.

Estamos viviendo un momento complicado debido a la crisis económica que está atravesando nuestro país, las personas viajan menos, y si lo hacen es buscando las mejores ofertas y precios económicos, dejan un poco de lado los hoteles y buscan otro tipo de alojamientos, como son los apartamentos turísticos, por lo que muchos empresarios y ciudadanos que no tienen nada que ver con el mundo del turismo aprovechan esta situación y, como he comentado en el cuerpo del presente trabajo, cuentan con alojamientos clandestinos, que los ofertan como apartamentos turísticos o viviendas rurales, sin estar inscritos en ningún Registro de Turismo, a precios económicos, ahí es cuando actúa la inspección, buscando y sancionando a los responsables de estos casos, procurando que se cumplan unos estándares de calidad, de protección al usuario turísticos y de competencia leal.

Existirán, como en todos los sectores, muchos empresarios que se pronuncien en contra de las inspecciones turísticas, se buscarán ciertas flexibilizaciones ante algunos incumplimientos, y nunca se estará conforme con los plazos para subsanar o corregir las malas acciones o anomalías que se pudieran encontrar, sin embargo, esto no quita que los derechos adquiridos de los usuarios y consumidores de los servicios turísticos tengan que ser respetados, y ya no sólo de los usuarios de estos servicios, si no de los demás empresarios y prestadores de servicios turísticos que sí cumplen con la normativa.

Es importante no ver las visitas de inspección turística como algo malo, es necesario buscar mecanismos, como por ejemplo la reeducación de los empresarios y prestadores de servicios turísticos, para que comprendan la importancia de éstas, que entiendan que cumplir los compromisos como prestadores de servicios es bueno para todos y que no encuentren trabas ni problemas ante una visita de ésta índole.

13. BIBLIOGRAFÍA

Decreto 144/2003, de 3 de junio que regula la Inspección de Turismo. BOJA 10 junio 2003, núm 109, Sevilla.

Europa Press (2015)., “La Junta aprueba el Plan de Inspección Programada en materia de turismo para 2015”. Recuperado el 15 de mayo de 2015. Disponible on line: <http://www.europapress.es/esandalucia/sevilla/noticia-junta-aprueba-plan-inspeccion-programada-materia-turismo-2015-20150109142521.html>

Fernández Ramos, S.: “*Protección de la legalidad turística*”, en *Manual de derecho administrativo del sector turístico*, Tecnos, pp. 97-114.

Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía. Sevilla, 31 de diciembre 2011, BOJA núm. 255, Junta de Andalucía, pp. 3-18.

Martínez Jiménez, J.M. (2009): “*La administración turística andaluza y sus carencias en diplomados en turismo*”, Andalucía, Turismo digital. Recuperado el 10 de mayo de 2015 Disponible on line: <http://www.andaluciaturismodigital.com/noticia.asp?idcontenido=3317>

Parejo, J. (2014).: “*La Junta redobla las inspecciones a los establecimientos turísticos*”, Diario de Sevilla. Recuperado el 1 de junio de 2015. Disponible on line: <http://www.diariodesevilla.es/article/sevilla/1828637/la-junta/redobla/las/inspecciones/los/establecimientos/turisticos.html>

Sánchez Sáez, A.: “*La inspección turística y el régimen sancionador en materia de turismo*”, en *Estudios sobre el Derecho Andaluz del Turismo*, Junta de Andalucía, 2008, pp. 515-571.

Teleprensa (2015)., “El gobierno andaluz aprueba el Plan de Inspección Programada para 2015”. Recuperado el 19 de mayo de 2015. Disponible on line: <http://www.teleprensa.com/andalucia/el-gobierno-andaluz-aprueba-el-plan-de-inspeccion-programada-en-turismo-para-2015.html>

14. ANEXOS

ANEXO 1

LEY 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía

Sevilla, 31 de diciembre 2011 BOJA núm. 255 Página núm. 17

TÍTULO VII DE LA INSPECCIÓN TURÍSTICA

Artículo 63. Funciones de la inspección turística.

La inspección en materia de turismo tendrá las funciones siguientes:

- a) La comprobación y control del cumplimiento de la normativa vigente en materia de turismo, especialmente la persecución de las actividades clandestinas. La inspección podrá requerir la subsanación de las deficiencias apreciadas y, en su caso, proponer el inicio de los procedimientos sancionadores que procedan.
- b) La emisión de los informes técnicos que solicite la Administración turística, en particular en casos de clasificación de establecimientos turísticos, funcionamiento de empresas y seguimiento de la ejecución de inversiones subvencionadas.
- c) La información y asesoramiento a las personas interesadas, cuando así lo requieran, sobre sus derechos y deberes, así como sobre la aplicación de la normativa turística vigente.
- d) Aquellas otras que, en función de su naturaleza, le encomiende la persona titular de la Consejería competente en materia turística.

Artículo 64. Los servicios de inspección turística.

1. Las funciones inspectoras en la Comunidad Autónoma de Andalucía serán ejercidas por la Consejería competente en materia de turismo, a la que se adscriben los correspondientes servicios de inspección, que tendrán la estructura que se determine reglamentariamente.
2. El personal funcionario de los servicios de inspección de la Junta de Andalucía, en el ejercicio de su cometido en materia turística, tendrá la consideración de agente de la autoridad, disfrutando como tales de la protección y facultades que a éstos les dispensa la normativa vigente. A estos efectos, contará con la correspondiente acreditación, que deberá exhibir en el ejercicio de sus funciones.
3. El personal de los servicios de inspección de turismo está obligado a cumplir el deber de secreto. El incumplimiento de esta obligación será sancionado conforme a las disposiciones vigentes en la materia. Asimismo, el personal inspector gozará de independencia en sus

apreciaciones, actuando de acuerdo con las previsiones de los planes de inspección y las instrucciones de sus superiores jerárquicos.

4. En el ejercicio de sus funciones, el personal inspector debe observar el respeto y la consideración debidos a las personas interesadas y a las usuarias, informándoles, cuando así sean requeridos, de sus derechos y deberes, a fin de facilitar su adecuado cumplimiento.

Artículo 65. Deberes de colaboración.

1. Los servicios de inspección, además de solicitar documentación e información directamente relacionada con el cumplimiento de sus funciones, podrán recabar la cooperación de los servicios de inspección dependientes de otras Consejerías y Administraciones Públicas en los términos previstos legalmente. Igualmente, podrán recabar la cooperación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en los términos y por las vías previstas en la normativa vigente.

2. La Consejería competente en materia de turismo vendrá obligada a comunicar a las Consejerías, entidades públicas y Administraciones Públicas correspondientes aquellas deficiencias detectadas en el ejercicio de su función por el personal del servicio de inspección de turismo que, pudiendo constituir infracciones, incidan en el ámbito competencial de aquellas.

Artículo 66. Obligaciones de las personas administradas.

1. Las personas titulares de las empresas y actividades turísticas, sus representantes legales o, en su defecto, personas debidamente autorizadas están obligados a facilitar al personal funcionario de los servicios de inspección, en el ejercicio de sus funciones, el acceso a las dependencias e instalaciones y el examen de documentos, libros y registros directamente relacionados con la actividad turística, así como a facilitar la obtención de copias o reproducciones de la documentación anterior.

2. Si no estuviesen presentes las personas referidas en el apartado anterior, el personal inspector dejará a quien esté presente un requerimiento, indicando el plazo en que procederá a realizar la inspección, nunca inferior a veinticuatro horas, la cual habrá de ser facilitada por cualquier persona relacionada con el establecimiento que esté presente en ese momento.

3. De no poderse aportar en el momento de la inspección los documentos requeridos o necesitar éstos de un examen detenido, el personal inspector podrá conceder un plazo para la entrega de aquéllos o, en su lugar, citar a las personas titulares de las empresas y actividades turísticas, sus representantes legales o, en su defecto, personas debidamente autorizadas a comparecencia ante la Administración autonómica.

4. Si se le negase la entrada o acceso a los lugares objeto de inspección, no se le facilitara la documentación solicitada o no se acudiese a la oficina administrativa a requerimiento de la inspección de turismo, el personal inspector formulará mediante acta la necesaria advertencia de que tal actitud constituye una obstrucción sancionable.

Artículo 67. Planificación de las actuaciones inspectoras.

1. El ejercicio de las actuaciones inspectoras se ordenará mediante los correspondientes Planes de Inspección Programada que se aprueben mediante Orden de la persona titular de la Consejería competente en materia de turismo.
2. No obstante, podrán realizar actuaciones específicas que deban efectuarse conforme a los criterios de eficiencia, legalidad y seguridad jurídica.
3. La actuación de la inspección de turismo se desarrollará, principalmente, mediante visita a los centros o lugares objeto de inspección. Igualmente, podrá desempeñar su función fiscalizadora solicitando de los responsables de las actividades turísticas la aportación de los datos precisos.
4. Por cada visita de inspección que se realice, el personal funcionario actuante debe levantar el acta correspondiente en la que se expresará su resultado, que podrá ser: a) De conformidad con la normativa turística. b) De obstrucción al personal funcionario por parte de la persona titular, su representante o personal empleado. c) De advertencia, cuando los hechos consistan en la inobservancia de requisitos fácilmente subsanables, y siempre que de los mismos no se deriven daños o perjuicios para las personas usuarias; en estos supuestos, el inspector puede advertir y asesorar para que se cumpla la normativa, consignando en el acta la advertencia, la norma aplicable y el plazo para su cumplimiento. d) De infracción. El contenido de los distintos tipos de actas se ajustará, en lo que proceda, al establecido para las actas de infracción.

Artículo 68. Actas de infracción.

1. En las actas se reflejarán los datos identificativos del establecimiento o actividad, la fecha y hora de la visita, los hechos constatados, destacando, en su caso, los relevantes a efectos de tipificación de la infracción y graduación de la sanción, así como los nombres y apellidos de las personas inspectoras. Siempre que sea posible y sin perjuicio de lo que resultase de la posible instrucción del procedimiento sancionador, se contemplará asimismo: a) La infracción presuntamente cometida, con expresión del precepto infringido. b) Las sanciones que, en su caso, se pudieran imponer.

2. Las personas interesadas, o sus representantes, podrán hacer en el acto de inspección las alegaciones o aclaraciones que estimen convenientes a su defensa, que se reflejarán en la correspondiente acta.

3. Si la inspección aprecia razonadamente la existencia de elementos de riesgo inminente de perjuicio grave para las personas usuarias, deberá proponer al órgano competente para incoar el procedimiento sancionador la adopción de las medidas cautelares oportunas a las que se refiere el artículo 83. 4. Las actas deberán ser notificadas a la persona interesada en el momento de la inspección o en los diez días hábiles siguientes a la fecha de la inspección. Cuando la notificación se realice en el momento de la inspección, las actas deberán ser firmadas por la persona titular de la empresa, por el representante legal de ésta o, en caso de ausencia, por quien se encuentre al frente del establecimiento, o, en último extremo, por cualquier dependiente, sin que implique la aceptación del contenido del acta. Las actas levantadas, en su caso, por agentes de la Administración colaboradora serán remitidas a la Delegación Provincial de la Consejería competente en materia de turismo, que proseguirá su tramitación.

5. Las actas de la inspección de turismo, extendidas con arreglo a los requisitos señalados en los apartados anteriores, tendrán valor probatorio respecto a los hechos reflejados en ellas constatados personalmente por la persona inspectora, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de sus derechos o intereses puedan señalar o aportar las personas interesadas.

ANEXO 2

DECRETO 144/2003, de 3 de junio, de la Inspección de Turismo.

La Ley 12/1999, de 15 de diciembre, del Turismo, aprobada en ejercicio de la competencia exclusiva que, en materia de ordenación y promoción del turismo, atribuye el artículo 13.17 del Estatuto de Autonomía para Andalucía a la Comunidad Autónoma, ha supuesto la sustitución de la dispersión normativa en materia turística, por los pilares de una nueva ordenación, más acorde con la cambiante realidad del sector turístico y con la singularidad social andaluza.

En este sentido, la citada Ley del Turismo derogó la Ley 3/1986, de 19 de abril, de Inspección y Régimen Sancionador en materia de Turismo, normativa por la que venían regulándose hasta ese momento en Andalucía las funciones inspectoras en ejercicio de sus competencias.

En su lugar, el legislador, consciente de la importancia de la función inspectora como instrumento administrativo destinado a garantizar el cumplimiento de los objetivos marcados por la propia Ley 12/1999, potencia la Inspección turística y le dedica el Título VI, en el que recoge, de manera general, sus funciones y facultades, e introduce la figura de los Planes de Inspección Programada, remitiendo al desarrollo reglamentario de manera expresa la regulación de los servicios de Inspección.

El presente Decreto surge tanto de la necesidad de dar cumplimiento al mandato legal, como de la de proceder a una regulación más amplia y minuciosa de las funciones y las actuaciones de la Inspección de turismo, con el referente de configurarla como un servicio orientado al desarrollo del turismo que, dedicado principalmente a la comprobación y control del cumplimiento de la normativa vigente por parte de las empresas turísticas, ordena su actuación en la doble vertiente de apoyo y asesoramiento al sector por un lado, y de disciplina administrativa por otro, con la finalidad de proteger los derechos tanto de las empresas prestadoras de los servicios turísticos, como de los usuarios turísticos, en consideración a que toda prestación deficiente de servicios al turista supone un perjuicio a los intereses generales.

El Decreto se estructura en cuatro capítulos y consta de treinta y nueve artículos, una disposición transitoria, una derogatoria y dos finales.

El Capítulo I establece el objeto y el ámbito de aplicación del Decreto, las funciones de la inspección turística, la titularidad de las facultades de inspección turística y su estructura organizativa, dando con ello cumplimiento al mandato del artículo 52.1 de la Ley del Turismo.

De acuerdo con los artículos 29, 54 y 62 de la Ley 12/1999, de 15 de diciembre, del Turismo, el ámbito de aplicación de las funciones y actuación inspectora reguladas en el Decreto, engloba la prestación de cualquier servicio turístico, ya sea prestado por empresas turísticas o por sujetos no empresariales, por lo que, en particular, afecta expresamente al ejercicio de la actividad de todos los tipos de servicios turísticos contenidos en el artículo 27.1 del citado texto legal, esto es, alojamiento -que incluye tanto los establecimientos, como las viviendas turísticas-, restauración, intermediación, información, acogida de eventos congresuales, así como los demás que sean reconocidos reglamentariamente, como ya ha sucedido con el turismo activo a través del Decreto 20/2002, de 29 de enero, y con la organización profesional de congresos mediante el Decreto 301/2002, de 17 de diciembre.

El Capítulo II regula la actuación inspectora, partiendo de la base de que debe orientarse a la comprobación de la adecuación de los servicios turísticos a los requisitos establecidos en la

ordenación turística vigente, como garantía de una eficiente prestación de los mismos a los usuarios turísticos y que, como correlato de esa intervención garantizadora a favor de los turistas, se impone el aseguramiento de la claridad, transparencia y corrección de todas las actuaciones inspectoras, las cuales estarán sujetas a los principios de eficiencia, legalidad y de seguridad jurídica. Con esta intención, se fijan en este capítulo las normas de procedimiento, los medios a emplear, las facultades y las condiciones de lugar y tiempo en que se practicarán las inspecciones.

En consonancia con la idea garantista de la actuación inspectora expresada en el párrafo anterior, el Capítulo III aborda de manera pormenorizada la documentación que será utilizada por el personal de los servicios de inspección de turismo, detallando sus clases, contenidos y formalización de la misma.

Por último, el Capítulo IV recoge la regulación de los Planes de Inspección Programada en materia de turismo, entendidos como medios de ordenación del ejercicio de las funciones de la inspección turística, estableciendo cuáles deben ser sus objetivos, sus clases y sus contenidos.

Por todo ello, oídas las organizaciones representativas de los empresarios, trabajadores, consumidores, municipios y

provincias y de acuerdo con la disposición final segunda de la Ley 12/1999, de 15 de diciembre, del Turismo, y el 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 su reunión de 3 de junio de 2003, DISPONGO

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

1. El presente Decreto tiene por objeto establecer las funciones y el régimen de actuación de la inspección de turismo, así como regular los Planes de Inspección Programada, en desarrollo de lo dispuesto en el Título VI de la Ley 12/1999, de 15 de diciembre, del Turismo.

2. Las disposiciones contenidas en el presente Decreto serán de aplicación a la prestación de los servicios turísticos

establecidos en el artículo 27.1 de la Ley del Turismo y a los que reglamentariamente tengan reconocido tal carácter.

3. Las obligaciones y prohibiciones que se establecen en el presente Decreto para las empresas turísticas, se entenderán igualmente aplicables a los sujetos no empresariales que presten cualquier servicio turístico.

Artículo 2. Funciones de la inspección turística.

Son funciones de la inspección turística:

1. La vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa vigente en materia de turismo, constatando la observancia o inobservancia de las obligaciones legales y reglamentarias de los servicios, las empresas, entidades, establecimientos y viviendas turísticas.

2. La detección y persecución de los servicios turísticos clandestinos.

3. La información y asesoramiento a los interesados, cuando así lo requieran, sobre sus derechos y deberes y sobre la aplicación de la normativa turística vigente.

4. La emisión de informes técnicos que solicite la Consejería de Turismo y Deporte, especialmente en las siguientes materias:

a) La inscripción, anotación y clasificación en el Registro de Turismo de Andalucía de los sujetos, establecimientos y viviendas turísticas que establece el artículo 34 de la Ley del Turismo, así como las modificaciones, cambios de actividad, de titularidad y reclasificaciones.

b) El funcionamiento y el cierre temporal o definitivo de los servicios y establecimientos turísticos.

5. La recopilación de datos del turismo en Andalucía, tanto en sectores o aspectos concretos como de modo genérico.

6. La comprobación de la ejecución de las acciones subvencionadas por la Consejería de Turismo y Deporte, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 85 bis de la Ley 5/1983, de 19 de julio, General de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

7. Cualquier otra función inspectora que legal o reglamentariamente se le atribuya o que le sea encomendada por el titular de la Consejería de Turismo y Deporte.

Artículo 3. Titularidad de las facultades de inspección turística.

1. Las funciones inspectoras en materia de turismo corresponden a la Consejería de Turismo y Deporte y se ejercerán bajo la dependencia inmediata de la Dirección General de Planificación Turística, que asumirá la dirección de la Inspección Turística en su conjunto.

2. La dirección de las inspecciones territoriales corresponderá a los titulares de las Delegaciones Provinciales en sus respectivos ámbitos territoriales, que actuarán con sujeción a los Planes de Inspección Programada que se aprueben y a las instrucciones dadas al respecto por la Dirección General de Planificación Turística.

Artículo 4. Estructura organizativa.

1. La inspección de turismo comprende el conjunto de los medios humanos y materiales que la Consejería de Turismo y Deporte de la Junta de Andalucía destine a dicho fin, con el objeto de ejercer las funciones de inspección establecidas en el artículo

51 de la Ley del Turismo y en el presente Decreto.

2. De acuerdo con el artículo 52.2 de la Ley del Turismo, la Consejería de Turismo y Deporte podrá delegar en los Municipios determinadas funciones de inspección turística. Para la efectividad de las competencias delegadas, la Consejería de Turismo y Deporte suscribirá los convenios correspondientes en los que se establecerán los medios necesarios para la financiación de las competencias delegadas.

La delegación se efectuará por el plazo de un año, pudiendo renovarse, y se regulará conforme a los Planes de Inspección Programada aprobados al efecto.

3. La inspección turística de la Consejería de Turismo y Deporte se estructura en las siguientes unidades

administrativas:

a) Inspección de los Servicios Centrales.

b) Inspecciones de las Delegaciones Provinciales.

4. La inspección de los Servicios Centrales, que tiene como ámbito geográfico de actuación la Comunidad Autónoma de Andalucía, dependerá de la Dirección General de Planificación Turística y estará integrada por los funcionarios adscritos a la misma. La Dirección General podrá disponer actuaciones específicas conjuntas realizadas por el personal de los servicios de inspección de turismo de los Servicios Centrales y de las Delegaciones Provinciales, previa comunicación a los titulares de éstas.

5. Las inspecciones de las Delegaciones Provinciales estarán integradas por los funcionarios adscritos a las mismas.

Artículo 5. Inspectores de turismo.

Las funciones de inspección de turismo serán llevadas a cabo por el personal funcionario que ocupe los puestos de trabajo de "Inspector de Turismo" de la relación de puestos de trabajo de la Consejería de Turismo y Deporte.

Artículo 6. Habilitación para el ejercicio de la inspección de turismo.

1. Cuando no sea posible realizar las funciones de inspección de turismo por el personal funcionario señalado en el artículo anterior, por motivos de especialidad técnica, por acumulación de tareas, por razones de urgencia o necesidad, la Dirección General de Planificación Turística podrá habilitar a otros funcionarios para la realización de las mismas en la forma prevista en el presente artículo. En cualquier caso, el ejercicio de las funciones de inspección se producirá por el mínimo tiempo necesario.

2. Sólo podrá habilitarse al personal funcionario que ocupe puestos de la relación de puestos de trabajo cuya área

funcional o relacional sea la de Turismo y supere un curso teórico-práctico, supervisado por la Dirección General de Planificación Turística, en el que se impartirán los conocimientos necesarios para el correcto ejercicio de la función inspectora.

3. El personal habilitado deberá asistir anualmente a los cursos de perfeccionamiento que, para mantener dicha

habilitación, organice la Dirección General de Planificación Turística.

4. La habilitación otorgada dejará de surtir efectos por las siguientes causas:

a) Por resolución de la Dirección General de Planificación Turística, previa propuesta motivada de la Delegación

Provincial donde, en su caso, esté asignado el funcionario o previa propuesta del Servicio de Empresas y Actividades Turísticas, para el personal perteneciente a los Servicios Centrales.

b) Por transcurrir el tiempo para el que, en su caso, fue habilitado.

c) Por el cese en el puesto que ocupaba.

El cese de la habilitación implica la obligación de devolver la tarjeta de identificación.

Artículo 7. Ejercicio de las funciones de inspección por funcionarios de los Municipios con facultades delegadas.

El ejercicio de la función inspectora por parte de aquellos funcionarios cuyos Municipios posean facultades delegadas en materia de inspección turística, se efectuará en los términos y condiciones establecidos por la correspondiente delegación, la cual deberá especificar su ámbito de actuación, los mecanismos de coordinación entre las Administraciones y, en todo caso, la obligatoriedad de superar el curso teórico-práctico requerido en el artículo anterior.

Artículo 8. Acreditación.1. Los inspectores de turismo tanto de la Consejería de Turismo y Deporte como, en su caso, de los Municipios, actuarán siempre debidamente acreditados mediante una tarjeta de identificación, expedida al efecto por la Dirección General de Planificación Turística, que deberán exhibir en el ejercicio de sus funciones y que deberá encontrarse en vigor.

2. La tarjeta de identificación se ajustará al modelo que figura en el anexo del presente Decreto.

Artículo 9. Facultades de los inspectores de turismo.

1. El personal inspector en materia de turismo de la Junta de Andalucía, en el ejercicio de sus funciones, así como el personal funcionario de los Municipios en los que se haya delegado el ejercicio de esta función inspectora, tendrán la consideración de agentes de la autoridad, disfrutando como tales de la protección y facultades que a éstos les dispensa la normativa vigente.

2. El personal inspector en materia de turismo gozará de independencia en el desarrollo de las funciones inspectoras, actuando de acuerdo con las previsiones de los planes de inspección y las instrucciones de sus superiores jerárquicos.

3. En el ejercicio de su cometido, la inspección de turismo podrá solicitar el auxilio y apoyo de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en los términos y por las vías que prevé la normativa vigente.

4. Igualmente, podrán solicitar documentación e información directamente relacionada con el cumplimiento de sus funciones, y recabar la cooperación de los servicios de inspección dependientes de otras Consejerías y Administraciones Públicas en los términos previstos legalmente.

Artículo 10. Deberes de los inspectores de turismo.

1. El personal de los servicios de inspección de turismo está obligado a cumplir el deber de secreto profesional respecto de los asuntos que conozcan por razón de su cargo. El incumplimiento de esta obligación será sancionado conforme a las disposiciones vigentes en la materia.

2. En el ejercicio de sus funciones, el personal de los servicios de inspección de turismo debe observar el respeto y la consideración debidos a los interesados y a los usuarios, informándoles, cuando así sean requeridos, de sus derechos y deberes, a fin de facilitar su adecuado cumplimiento.

3. Cuando los hechos conocidos a través de una actuación inspectora pudieran ser constitutivos de delito o falta penal, o de una infracción administrativa cuya competencia para

conocer y resolver corresponda a órganos administrativos no pertenecientes a la Consejería de Turismo y Deporte, el inspector lo comunicará a su jefe de Servicio para que, si procede, el titular de la Delegación Provincial o de la Dirección General de Planificación Turística, según corresponda, lo traslade a la autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o al órgano administrativo competente.

CAPITULO II

LA ACTUACION INSPECTORA

Sección 1.ª Inicio de las actuaciones

Artículo 11. Inicio.

Las actuaciones de la inspección turística se practicarán:

- a) De oficio por acuerdo del órgano competente, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, a petición razonada de otros órganos o por denuncia o reclamación.
- b) En desarrollo de los Planes de Inspección Programada, por orden del titular del Servicio responsable.
- c) Por petición de informes a los que se hace referencia en el artículo 32 del presente Decreto.
- d) Excepcionalmente, por propia iniciativa del personal inspector, cuando así lo exija la efectividad y oportunidad de la actuación inspectora.

Sección 2.ª Actuaciones de Inspección

Artículo 12. Medios de la actuación inspectora.

1. Para el ejercicio de las funciones que tiene atribuidas, la inspección turística dispondrá de los siguientes medios:
 - a) Visitas de comprobación.b) Requerimientos.
 - c) Citaciones a comparecencia.
2. Asimismo, podrá valerse de cualesquiera otros medios que considere convenientes y en particular de:
 - a) Declaraciones de los interesados.
 - b) Examen de la documentación relacionada con el servicio turístico prestado.
 - c) Datos, informes, antecedentes u otras fuentes de información, obtenidos de otros órganos, entidades y personas, por los procedimientos legalmente establecidos.
3. A los efectos de conseguir la mayor objetividad en cuantas actuaciones se consideren oportunas y de favorecer la

acreditación del contenido de los documentos emitidos por el personal de los servicios de inspección de turismo, éste podrá utilizar los medios técnicos y aplicar nuevas tecnologías, pudiendo a estos efectos realizar actuaciones, tales como hacer fotografías, grabar vídeos o realizar mediciones de luz o sonido y temperatura referida a las instalaciones, todo ello en relación con el procedimiento que se tramite al efecto y de acuerdo con la normativa que resulte de aplicación.

4. Con la periodicidad y en la forma que establezca la

Dirección General de Planificación Turística, el personal inspector le remitirá parte de actividades, resumen numérico y copia de las actuaciones inspectoras realizadas.

Artículo 13. Deber de colaboración.

1. Los titulares de las empresas, establecimientos, viviendas y actividades turísticas, sus representantes legales o, en su defecto, las personas debidamente autorizadas por aquéllos, están obligados a facilitar a los inspectores de turismo, en el ejercicio de sus funciones, el acceso a las dependencias e instalaciones y el examen de toda la documentación, libros y registros directamente relacionados con el servicio turístico, así como a facilitar la obtención de copias o reproducciones de la documentación anterior.

2. Cuando para el inicio de la práctica de la inspección no estuviesen presentes los titulares, sus representantes o, en su defecto, las personas debidamente autorizadas, el inspector dejará a la persona que esté presente un requerimiento, indicando el plazo en que procederá a realizar nueva visita de inspección, nunca inferior a veinticuatro horas, la cual habrá de ser facilitada por cualquier persona relacionada con el establecimiento o vivienda turística presente en ese momento.

3. A los efectos de este artículo, se entenderá por persona debidamente autorizada cualquiera que, en el momento de la visita de inspección, sea responsable de la prestación del servicio objeto de la inspección.

Artículo 14. Obstrucción a la inspección.

1. Se entenderá como obstrucción a la labor inspectora a los efectos previstos por la Ley del Turismo, toda conducta que impida o dificulte la entrada del inspector al local, establecimiento o vivienda, dilate o entorpezca su labor, así como las coacciones o la falta de la debida consideración a la inspección, sin perjuicio de las demás responsabilidades que puedan exigirse.

2. Si se le negase la entrada o acceso a los lugares objeto de inspección, no se le facilitara la documentación solicitada o no se acudiese a la oficina administrativa a requerimiento de la inspección de turismo, el inspector formulará mediante acta la advertencia de que tal actitud

constituye una obstrucción sancionable y de que, si en el plazo de diez días persistiese su actitud obstructora, se formulará acta de obstrucción, de conformidad con lo establecido en el artículo 26.2 del presente Decreto.

Artículo 15. Constancia documental.

Finalizada la actuación, la inspección dejará constancia de la misma y de su resultado mediante la formalización del acta que corresponda conforme a lo recogido en el artículo 24 de este Decreto.

Artículo 16. Lugares de las visitas de inspección.

1. Las funciones inspectoras se practicarán en el lugar donde se preste o desarrolle el servicio turístico, sin perjuicio de los requerimientos a que se refiere el artículo 13 del presente Decreto y de las citaciones previstas en su artículo 19.

2. La inspección de turismo podrá en cualquier momento realizar visitas a los locales, establecimientos, viviendas, lugares y empresas, para la práctica de cualquiera de las actuaciones referentes a sus cometidos. A estos efectos, la inspección tendrá la facultad de acceder a ellos, requiriendo la presencia del titular o persona autorizada. En caso de hallarse ocupados por huéspedes, será precisa la previa autorización de éstos.

3. Igualmente, la inspección podrá acceder, salvo en los casos de ocupación por parte de huéspedes en los que se precisará la previa autorización de los mismos, a aquellos locales, establecimientos, viviendas, lugares y empresas sobre los que, sin estar inscritos en el Registro de Turismo de Andalucía, existan indicios, denuncias o pruebas documentadas de que se ejerce algún servicio turístico y requerir cuanta documentación sea precisa para el adecuado cumplimiento de su función.

Artículo 17. Inspección sobre los servicios turísticos

prestados a través de los servicios de la sociedad de la información.1. La función inspectora realizará cuantas

actuaciones sean precisas para comprobar que los servicios turísticos prestados en Andalucía a través de los servicios de la sociedad de la información, cumplen la normativa turística.

2. Especialmente vigilará que el servicio de mediación

turística sea prestado exclusivamente por agencias de viajes o centrales de reserva y de acuerdo con el Decreto 301/2002, de

17 de diciembre, por el que se regula su actividad.

Artículo 18. Contenido de la actuación inspectora.

1. La inspección de turismo desarrollará su actividad de manera que contribuya al más exacto entendimiento por parte de los interesados de los motivos y fines de la visita, y en su caso, del

carácter irregular de los hechos examinados y de los medios idóneos para reparar la legalidad conculcada.

2. Durante la visita la inspección podrá:

- a) Inspeccionar el establecimiento o vivienda turística y sus dependencias, realizando las comprobaciones necesarias para el cumplimiento de la normativa turística vigente.
- b) Exigir examen de la documentación, libros y registros que tengan relación, con el servicio turístico con el fin de examinarlos y obtener las copias o reproducciones necesarias.
- c) Solicitar declaración, datos o antecedentes del titular, responsable o representante de la empresa o actividad, y recabar información de los empleados y de los usuarios turísticos sobre cuestiones relacionadas con el objeto de la inspección.
- d) Realizar mediciones y tomar muestras o fotografías de las instalaciones.
- e) Practicar cuantas actuaciones sean necesarias para el cumplimiento de las funciones de inspección que desarrollen.

Sección 3.ª Citaciones a comparecencia

Artículo 19. Citación a comparecencia.

- 1. De no poderse aportar en el momento de la inspección los documentos requeridos o necesitar éstos de un examen detenido, la inspección podrá conceder un plazo no inferior a diez días para la entrega de aquéllos, o en su lugar, citar a los titulares de las empresas turísticas, sus representantes legales, o en su defecto, a las personas debidamente autorizadas a comparecencia ante la oficina de la inspección turística competente, de conformidad con lo establecido en el artículo 54.3 de la Ley del Turismo, a los efectos de facilitar el desarrollo de la labor inspectora, aportar documentos y cuanta información sea necesaria.
- 2. La correspondiente citación hará constar expresamente el lugar, fecha, hora y objeto de la comparecencia, así como los efectos de no atenderla, significándole a la persona citada que la incomparecencia, sin causa justificada, podrá entenderse como obstrucción a la actuación de la inspección de turismo, a los efectos previstos en la citada Ley del Turismo.
- 3. Cuando así lo solicite la persona compareciente, se le extenderá certificación haciendo constar la comparecencia.

CAPITULO III

DOCUMENTACION INSPECTORA

Artículo 20. Documentos de la inspección turística.

Las actuaciones de la inspección de turismo se documentarán en actas, comunicaciones, informes y diligencias.

Sección 1.ª Actas de la Inspección

Artículo 21. Actas de la inspección.

1. Son actas de la inspección aquellos documentos en los que se recoge el resultado de la función inspectora de vigilancia y comprobación de la normativa turística vigente.
2. Las actas de la inspección de turismo, que ostentan el carácter de documentos públicos, tienen valor probatorio respecto de los hechos reflejados en ellas que hayan sido constatados directamente por el personal de la inspección, sin perjuicio de las pruebas que, en defensa de sus derechos o intereses, puedan señalar o aportar los interesados.

Artículo 22. Contenido de las actas de inspección.

1. Sin perjuicio de las especialidades de cada tipo de actas, en todas ellas se reflejarán los siguientes datos:
 - a) Fecha, hora y lugar de la actuación, así como número de acta.
 - b) Identificación y firma del personal inspector actuante.
 - c) Identificación del establecimiento, vivienda o servicio objeto de la inspección, de su titular, así como la de aquellas personas en cuya presencia se realiza la inspección.
 - d) Motivo y objeto de la inspección.
 - e) Hechos sucintamente expuestos.
 - f) La diligencia de notificación al interesado.
2. Para la mejor acreditación de los hechos reflejados en las mismas, se podrán anexionar a las actas cuantos documentos o copias de documentos, públicos o privados, fotografías u otros medios de constatación se consideren oportunos.
3. Los interesados, o sus representantes, podrán hacer en el acto de inspección las alegaciones o aclaraciones que estimen conveniente a su defensa, que se reflejarán en la correspondiente acta.

Artículo 23. Formalización de las actas de inspección.

1. Las actas se cumplimentarán en presencia del titular de la empresa, servicio, establecimiento o vivienda turística correspondiente o de su representante legal o, en su defecto, ante quien se encuentre al frente de los mismos, o en último extremo, ante cualquier empleado.
2. Las actas serán firmadas por el personal inspector actuante y la persona ante quien se formalice, en su caso.
3. La firma de la diligencia de notificación no implica la aceptación de su contenido ni de la responsabilidad en la que pueda haber incurrido el supuesto infractor, excepto cuando así lo hubiera reconocido expresamente en el acta.

4. En el supuesto de que la persona ante quien se cumplimente el acta se niegue a firmarla, o a recibir su copia, la

inspección lo hará constar mediante diligencia en la misma, con expresión de los motivos aducidos por el compareciente, especificando las circunstancias del intento de notificación, y en su caso, la entrega.

5. La falta de firma de la diligencia de notificación del acta no exonerará de responsabilidad, ni destruirá su valor probatorio.

Artículo 24. Clases de actas de inspección.

El personal de la inspección turística levantará la correspondiente acta tras cada actuación inspectora realizada, expresando en todo caso su resultado, pudiendo ser:

- a) Actas de conformidad con la normativa turística.
- b) Actas de obstrucción a los funcionarios inspectores por parte del titular, su representante o empleados.
- c) Actas de advertencia.
- d) Actas de infracción.

Artículo 25. Actas de conformidad.

Las actas de conformidad se formalizarán cuando de la actuación inspectora no se observe ni detecte ninguna posible infracción turística en el objeto de la inspección, debiendo especificarse éste con la mayor precisión posible.

Artículo 26. Actas de obstrucción.

1. Las actas de obstrucción se formalizarán cuando se produzca ésta por parte del titular, su representante o empleados, según se detalla en el apartado siguiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 14.

2. En el acta donde se consigne la consideración de obstrucción a la actitud observada durante la actuación inspectora, se reflejará que la negativa, obstaculización o resistencia a la actuación inspectora podrá ser considerada como infracción turística en los términos previstos en el artículo 61.4 de la Ley del Turismo, y del importe de la sanción con que puede ser sancionado, así como de las demás responsabilidades en que puede incurrir.

Artículo 27. Actas de advertencia.

1. Las actas de advertencia se formalizarán cuando los hechos constatados consistan en anomalías fácilmente subsanables que sean constitutivas de infracciones leves, siempre que de las mismas no se deriven daños o perjuicios para los usuarios turísticos. En estos supuestos, la

inspección debe advertir y asesorar para que se cumpla la normativa, consignando en el acta de advertencia la norma aplicable y el plazo para su cumplimiento.

2. En aquellos casos en que por parte de los servicios de inspección se formalice acta de advertencia referida a la no comunicación del cambio de titularidad de la empresa, el establecimiento o la vivienda turística, se consignará expresamente que constituye el requerimiento previsto en el artículo 60.4 de la Ley del Turismo.

Artículo 28. Actas de infracción.

1. Las actas de infracción se formalizarán en las actuaciones inspectoras en que se aprecien posibles infracciones turísticas no contempladas en los supuestos recogidos en el artículo anterior.

2. Se reflejarán, además de los datos citados en el artículo 22, los hechos relevantes a efectos de tipificación de la infracción y graduación de la sanción.

3. Siempre que sea posible y sin perjuicio de lo que resultase de la posible instrucción del procedimiento sancionador, se contemplará asimismo, la infracción presuntamente cometida, con expresión del precepto infringido, y las sanciones que, en su caso, se le pudieran imponer.

Artículo 29. Comunicación de las actas.

1. Las actas de la inspección, formalizadas con todos sus antecedentes y, en su caso, anexos, deberán entregarse de inmediato por la inspección al titular de la Jefatura del Servicio del que dependan, para su conocimiento y a los efectos de la tramitación que en cada caso corresponda.

2. Las actas levantadas por inspectores de los Municipios con funciones delegadas en materia turística o por inspectores de otros órganos administrativos con incidencia en el ámbito turístico, serán remitidas a la Delegación Provincial de la Consejería de Turismo y Deporte competente, que proseguirá su tramitación.

Artículo 30. Registro de las actas de la inspección.

1. Los Servicios de Turismo, en sus correspondientes ámbitos, serán responsables de la inmediata y correcta anotación del contenido de las actas y de sus resultados en el asiento que corresponda del Registro de Turismo de Andalucía.

2. El personal funcionario con competencia para consultar el Registro de Turismo de Andalucía, será quien anotará y conservará todas sus actuaciones con el detalle preciso para el debido control de las mismas, en la forma prevenida por la Dirección General de Planificación Turística. Especialmente, se

harán constar las fechas de las actuaciones, las personas intervinientes en las mismas y las demás circunstancias de interés.

3. El personal inspector conservará copia de todos los documentos que hayan formalizado como consecuencia de sus actuaciones.

Sección 2.^a Otros documentos de la actuación inspectora Artículo 31. Comunicaciones.1. Son comunicaciones los medios documentales mediante los que la inspección de turismo se relaciona unilateralmente con cualquier persona en el ejercicio de sus funciones.

2. En las comunicaciones, la inspección podrá poner los hechos o circunstancias en conocimiento de los interesados en las actuaciones, así como realizar a éstos las citaciones o efectuar los requerimientos que procedan.

3. Las comunicaciones serán notificadas a los interesados, en la forma prevista por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 32. Informes.

La inspección de turismo emitirá informes técnicos, de oficio, a petición del órgano instructor de los procedimientos

sancionadores o por orden superior, para valorar la adecuación a la normativa turística de aplicación de las circunstancias de hecho de una determinada empresa, servicio, establecimiento o vivienda turística, así como en los casos establecidos en la Ley del Turismo y en este Decreto.

Artículo 33. Diligencias.1. Son diligencias los documentos que extiende la inspección en el curso del procedimiento de inspección, para hacer constar cualquier hecho, circunstancia o manifestación con relevancia para la inspección.

Las diligencias tienen naturaleza de documento público y constituirán la prueba de los hechos que motiven su

formalización, a no ser que se acredite lo contrario.

2. Las diligencias serán firmadas por el inspector actuante y por la persona con la que se entiendan las actuaciones. Si éste se negara a firmar la diligencia, o no pueda hacerlo, se hará constar tal circunstancia en la misma. Cuando de la naturaleza de las actuaciones recogidas en la diligencia no se requiera la presencia de persona alguna, la diligencia se firmará únicamente por el inspector actuante.

3. De las diligencias que se extiendan se entregará siempre un ejemplar a la persona con que se entiendan las actuaciones. Si se negase a recibirlo, se remitirá por cualquiera de los medios admitidos en derecho.

PLANES DE INSPECCION PROGRAMADA

Artículo 34. Planes de Inspección Programada.

1. El ejercicio de las funciones de la inspección turística se ordenará mediante los correspondientes Planes de Inspección Programada, sin perjuicio de las actuaciones específicas, conforme a los criterios de eficacia, eficiencia y oportunidad.

2. Serán objetivos básicos de los Planes de Inspección

Programada en materia de Turismo:

a) Elevar el nivel cualitativo de la oferta turística de Andalucía, asesorando y subsanando las deficiencias,

irregularidades o carencias en que eventualmente puedan incurrir las empresas del sector, respecto a la normativa vigente y a las obligaciones contraídas con los usuarios de sus servicios, en orden a la protección de sus derechos.

b) La detección de los servicios turísticos que se desarrollen en la clandestinidad.

c) El asesoramiento e instrucción en orden a la más correcta aplicación de la normativa turística vigente y la unificación de criterios ante circunstancias homogéneas de la actividad empresarial.

3. Los Planes de Inspección Programada en materia de turismo pueden ser:

a) Anuales.

b) Extraordinarios.

Artículo 35. Plan de Inspección Programada de periodicidad anual.

1. El Plan de Inspección Programada de periodicidad anual constituye el marco básico de la actuación inspectora para el cumplimiento de los objetivos marcados por la Dirección General de Planificación Turística.

2. El Plan se elaborará en el último trimestre del año anterior por el Servicio de Empresas y Actividades Turísticas, oídas las propuestas de las Delegaciones Provinciales, bajo las directrices del titular de la Dirección General de Planificación Turística, a quien compete su aprobación y remisión al Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Artículo 36. Planes de Inspección Programada de carácter extraordinario.

Los Planes de Inspección Programada de carácter extraordinario se aprobarán por la Dirección General de Planificación

Turística, por iniciativa propia o, en su caso, a propuesta del Servicio de Empresas y Actividades Turísticas, o de cualquiera de las Delegaciones Provinciales, para atender

situaciones especiales o sobrevenidas, que necesiten de actuaciones concretas distintas de las contempladas en el Plan, respecto de un servicio turístico o de un ámbito geográfico determinado.

Artículo 37. Contenido de los Planes de Inspección Programada.

En la programación de los Planes se determinará, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) Su ámbito geográfico.
- b) Tipología de empresas, servicios, establecimientos y viviendas turísticas que serán objeto de inspección.
- c) Tipo, grupo, categoría, modalidad y especialidad de los establecimientos a inspeccionar.
- d) Objeto material, contenido y finalidad de la inspección.
- e) Duración temporal, con indicación de las fechas de inicio, fases de desarrollo y finalización del Plan.

Artículo 38. Memorias de ejecución.

1. En los dos meses siguientes a la finalización de cada Plan, por el Servicio de Empresas y Actividades Turísticas, así como por los Servicios de Turismo de las Delegaciones Provinciales, en sus respectivos ámbitos, se confeccionará una memoria justificativa de la ejecución y resultados del plan.

2. Las memorias elaboradas por las Delegaciones Provinciales serán remitidas al Servicio de Empresas y Actividades

Turísticas para su coordinación, estudio e informe.

3. El conjunto de memorias, en unión del informe global elaborado por el Servicio de Empresas y Actividades Turísticas, será elevado por éste al titular de la Dirección General de Planificación Turística.

Artículo 39. Unidades de actuación.

Las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Turismo y Deporte serán las responsables directas, en sus ámbitos respectivos, además de las visitas de inspección ordinarias, del cumplimiento y ejecución de los Planes de Inspección Programada, los cuales deberán llevar íntegramente a efecto, teniendo las máximas facultades respecto a la instrucción y organización tanto técnicas como humanas de su desarrollo, valoración de datos y resultados obtenidos, y en general, cuantas medidas coadyuven al mejor desarrollo de los mismos.

Disposición transitoria única. Habilitaciones.

El personal funcionario que a la entrada en vigor del presente Decreto venga desarrollando funciones inspectoras en materia de turismo, debidamente acreditado, se considerará

habilitado como personal inspector en tanto permanezca adscrito al mismo puesto de trabajo, sin estar obligado a realizar el curso teórico- práctico previsto en su artículo 6.

Disposición derogatoria única. Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango, en lo que contradigan o se opongan a lo establecido en el presente Decreto y, en particular, el Decreto 95/1995, de 4 de abril, por el que se fijan los objetivos básicos que han de inspirar los Planes de Inspección Programada, y se atribuyen diversas competencias en materia de turismo.

Disposición final primera. Habilitación para el desarrollo.

Se autoriza al titular de la Consejería de Turismo y Deporte para dictar cuantas disposiciones resulten necesarias para el desarrollo y ejecución del Decreto, así como para modificar su anexo.

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, 3 de junio de 2003

MANUEL CHAVES GONZALEZ

Presidente de la Junta de Andalucía

ANTONIO ORTEGA GARCIA

Consejero de Turismo y Deporte

ANEXO 3

PLAN DE INSPECCIÓN PROGRAMADA PARA 2015

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 2015 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 alojamientos turísticos que inicien su actividad.

Actuación inspectora: Se efectuarán visitas de inspección a los establecimientos de alojamiento turístico y viviendas turísticas de alojamiento rural 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 y viviendas turísticas de alojamiento rural 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 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 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. Se comprobará especialmente la inclusión del código de inscripción o anotación en el registro de Turismo de Andalucía.

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

Programa 1.5.

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 47/2004, de 10 de febrero, y a los establecimientos de apartamentos turísticos, conforme a las exigencias del decreto 194/2010, de 20 de abril, para la realización de las siguientes actuaciones de verificación: a) documentos de admisión en los

que conste el nombre, categoría y número de inscripción en el registro de Turismo de Andalucía, número o identificación de la unidad de alojamiento, número de personas que la van a ocupar, régimen alimenticio, fechas de entrada y salida y, en su caso, precio del alojamiento.

- c) Facturación adecuada de los servicios, con descripción e importe de los servicios contratados y su fecha, con desglose de los distintos conceptos, y con la inclusión del número de inscripción en el registro de Turismo de Andalucía y la unidad de alojamiento utilizada. c) Información en las unidades de alojamiento de la información reseñada en el artículo 18 del decreto 47/2004, de 10 de febrero, o artículo 29 del decreto 194/2010, de 20 de abril, según los casos.

Ámbito de actuación: establecimientos hoteleros clasificados en la categoría de cuatro estrellas y establecimientos de apartamentos turísticos clasificados en la categoría de tres llaves.

Programa 1.6.

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 1.7.

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, 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 declarado e inscrito en el registro de Turismo de Andalucía. b) Comprobación de las superficies de las instalaciones fijas de alojamiento existentes, de acuerdo con lo declarado e inscrito en el registro de Turismo de Andalucía. c) Vigencia del seguro de

responsabilidad civil que garantice los posibles riesgos inherentes a su actividad. d) existencia de Plan de Autoprotección.

Ámbito de actuación: Campamentos de turismo inscritos en el registro de Turismo de Andalucía.

Programa 1.8.

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 en los años 2012 y 2013.

Programa 1.9.

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 1.10.

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 1.11.

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.

Ámbito de actuación: Apartamentos turísticos inscritos en el registro de Turismo de Andalucía.

Programa 1.12.

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 2010 y 2013, ambos inclusive.

Programa 1.13.

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

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 infracción o advertencia 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 y viviendas turísticas de alojamiento rural inscritos o anotados en el registro de Turismo de Andalucía.

Programa 1.14.

Verificación de la capacidad alojativa en los establecimientos hoteleros.

Actuación inspectora: Visitas de inspección, o verificación por cualquier otro medio de prueba como la información en internet o mediante el control de los documentos de admisión, en orden a verificar la capacidad alojativa en los establecimientos hoteleros, y especialmente la existencia de unidades de alojamiento triples, cuádruples y múltiples sin haber declarado la modificación de los datos en el registro de Turismo de Andalucía o la clasificación en la especialidad albergue, según los casos.

Ámbito de actuación: establecimientos hoteleros inscritos en el registro de Turismo de Andalucía.

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, y especialmente en los Monumentos inscritos en el mismo como Bienes de Interés Cultural.

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

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 contruidos 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, 2011, 2013 y 2014 que, a fecha 31 de diciembre de 2014, se encuentren justificadas.

Programa 3.2.

Comprobación de la ejecución de las actuaciones ejecutadas en materia de fomento de servicios turísticos y creación de nuevos productos, 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 se han ejecutado las actuaciones relacionadas con el fomento de servicios turísticos y creación de nuevos productos, financiados mediante la aportación de subvenciones concedidas por la Consejería de Turismo y Comercio. Asimismo, en los supuestos de actuaciones 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: entidades beneficiarias de subvenciones en los ejercicios 2011, 2013 y 2014 que, a fecha 31 de diciembre de 2014, se encuentren justificadas. Programa 3.3. 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 3.4.

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.