



*RESOLUCIÓN de 4 de junio de 2018, del Consejero, por la que se aprueba el Plan de Inspección Programada en materia de turismo para los años 2018 y 2019.* (2018061397)

El sector turístico de Extremadura es una de las principales fortalezas de nuestra Comunidad Autónoma, creador de riqueza y estímulo de la economía en general, que, con el esfuerzo de empresarios y Administraciones, ha alcanzado en los últimos años altas cotas de calidad que lo convierten en referente y objetivo de turistas de todos los puntos de España y de otros fuera de ella.

El Plan Turístico de Extremadura 2017-2020 ha propiciado un marco de colaboración entre todos los sectores implicados en el desarrollo y fomento de una actividad económica en auge y en continua evolución, el turismo.

Por otro lado, ha permitido recoger las singularidades que ese sector económico tiene en Extremadura y así dotar de mecanismos que contribuyan al impulso de las políticas de promoción y a identificar las especialidades de la región que la dotan de elementos diferenciadores que atraigan al turista haciendo atractiva la oferta.

Todo ello en un proyecto común que aúna el esfuerzo de los empresarios turísticos en su empeño de evolucionar y ofrecer calidad, distintiva de Extremadura, y de las Administraciones Públicas implicadas, en el ejercicio de sus competencias.

En concreto, la Junta de Extremadura, a través de la Dirección General de Turismo, no sólo ejerce las de ordenación y dirección, influyendo en puntos estratégicos de la oferta y la demanda, sino que, a través de las Inspecciones Provinciales de Badajoz y Cáceres, vela por la salvaguarda y cumplimiento de la normativa vigente en materia de turismo, lo que dota al sector de un entorno de seguridad jurídica que redunde, indudablemente, en garantías para el empresario y calidad para el turista.

Sin duda, el cumplimiento de la legalidad vigente, en todos sus ámbitos y sectores, no es una opción y así ha de quedar reflejado en el Plan de Inspección que ahora se aprueba.

Sin embargo, la experiencia acumulada en los últimos años, las demandas del sector, puestas de manifiesto a través de los órganos de consulta y comunicación y los nuevos modelos de turismo, en una evolución vertiginosa y sin precedentes, han puesto de manifiesto los focos en los que ha de desplegarse con más ímpetu la acción inspectora en su doble vertiente, tanto de información y asesoramiento al sector como de ejercicio de sus competencias disciplinarias y sancionadoras.

Sin duda, el objetivo de velar por el respeto a la normativa turística, ha de cobrar más énfasis en la detección de aquellos que pretenden abstraerse totalmente de su cumplimiento, ejerciendo la actividad turística de modo clandestino, sin sujeción a legislación alguna y eludiendo los requisitos y controles de todas las Administraciones y órganos que garantizan las condiciones mínimas de igualdad entre empresarios, evitando competencia desleal; la



seguridad del turista, previniendo situaciones de peligro e indefensión; así como aspectos básicos en un Estado de Derecho como son el pago de impuestos o la protección de los trabajadores.

Los alojamientos ilegales han aumentado su presencia en el sector en los últimos tiempos, bajo los auspicios de nuevos modelos económicos, tergiversando su esencia en fraude de todas las partes implicadas en la actividad turística en general y con el empuje imprescindible que ofrecen los canales y plataformas de oferta turística que promocionan y publicitan servicios turísticos, cualquiera que sea su condición. A ellos especialmente ha de dirigirse la acción de la Inspección por las repercusiones que este tipo de actividad genera.

Y ello, sin olvidar, por no ser menos relevante, la actividad de restauración llevada a cabo de modo clandestino y que en una sola actuación, por el número de usuarios y las implicaciones de salud y seguridad que conlleva, implica innumerables riesgos y perjuicios descontrolados.

La Ley 2/2011, de 31 de enero, de desarrollo y modernización del turismo de Extremadura en su artículo 87.2 establece que con el fin de garantizar una adecuada planificación de la actividad inspectora y la consecución de los objetivos de calidad y excelencia turística, la Consejería competente en materia de turismo aprobará un Plan de Inspección Turística.

El Decreto 262/2015, de 7 de agosto (DOE extraordinario n.º 5, de 8 de agosto) por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía e Infraestructuras, dispone en su artículo 10.1.e) que corresponde a la Dirección General de Turismo entre otras funciones "el desarrollo de las labores de inspección de acuerdo con los planes aprobados al respecto".

A la vista de todo ello y conforme con la competencia que atribuye el artículo 10 antes citado del Decreto regulador de la estructura orgánica de la Consejería de Economía e Infraestructuras, en consonancia con lo dispuestos en el artículo 87.2 de la Ley de desarrollo y modernización del turismo de Extremadura, a propuesta de la Dirección General de Turismo,

#### RESUELVO :

##### ***Primero. Aprobación.***

Aprobar el Plan de Inspección Programada para los años 2018 y 2019, cuyo texto se inserta como anexo a la presente resolución.

##### ***Segundo. Fijación de objetivos.***

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

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

1. Facultar a la Dirección General de Turismo para dictar cuantas instrucciones estime precisas para el desarrollo, concreción, actualización, dirección y coordinación del Plan de Inspección Programada.
2. Trimestralmente, las Inspecciones Territoriales realizarán una memoria de las actuaciones de inspección realizadas, en la que se especificará el programa a que corresponde cada una de ellas y el tipo de actuación efectuada, y se cuantificarán los resultados obtenidos.
3. Sin perjuicio de lo anterior, las Inspecciones Territoriales remitirán a la Dirección General, con carácter mensual, partes de gestión con la actividad inspectora desarrollada.

***Cuarto. Memoria final.***

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

1. Un resumen de las actuaciones realizadas, en las que se especificará el programa que corresponde a cada una de ellas y el tipo de actuación efectuada.
2. Grado de cumplimiento efectivo del Plan.
3. Propuestas y sugerencias para la mejora y elaboración del próximo Plan de Inspección Programada en materia de Turismo.

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

El Plan de Inspección Programada tendrá vigencia durante el año 2018 y 2019, entendiéndose prorrogado, en su caso, hasta la adopción del que le sustituya.

Mérida, 4 de junio de 2018.

El Consejero de Economía e Infraestructuras,  
JOSÉ LUIS NAVARRO RIBERA



## ANEXO

### PLAN DE INSPECCIÓN TURÍSTICA PROGRAMADA DE EXTREMADURA 2018-2019

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

#### OBJETIVOS

1. Controlar y verificar el cumplimiento de la normativa turística vigente en materia de turismo, supervisando el correcto funcionamiento de las actividades y servicios.
2. Detectar establecimientos, prestadores de servicios y empresas turísticas que ejercen actividad de modo clandestino.
3. Asesorar e informar a los titulares de las empresas y actividades turísticas sobre la normativa reguladora de la actividad y, en concreto, sobre derechos y obligaciones de titulares y turistas, así como de las principales líneas de actuación de la Dirección General de Turismo para la consecución de objetivos comunes de promoción y calidad.
4. Garantizar el respeto de los derechos de los usuarios de los servicios turísticos a través del cumplimiento de los niveles de calidad de los servicios ofrecidos, de la información facilitada y la documentación necesaria para la contratación de aquellos, con especial atención y seguimiento de las reclamaciones interpuestas por los usuarios.
5. Implementar y potenciar mecanismos de colaboración con las Administraciones Públicas implicadas en materia de turismo, especialmente con la Administración Local, mediante la comunicación de información y el ejercicio de las competencias propias.
6. Mantener la vigencia de los datos contenidos en el Registro General de Empresas y Actividades Turísticas de Extremadura, con la inscripción de oficio de los datos contenidos en las declaraciones responsables y comunicaciones previas correspondientes, así como con la comprobación de la veracidad de aquellas y la detección de inicios, modificaciones y ceses de actividad que no hayan sido comunicados.
7. Potenciar y promocionar la calidad de los servicios y productos turísticos a través de los Clubes de Productos y otros estándares de calidad.
8. Supervisar, controlar y verificar el destino y los requisitos exigidos en la concesión de subvenciones en materia de turismo.
9. Ejercer las competencias disciplinarias correspondientes en los casos de infracción de la normativa en materia de turismo.
10. Fomentar la formación, cualificación y profesionalización del personal que presta servicios en las Inspecciones.



### LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE ACTUACIÓN

1. Vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa turística y el adecuado funcionamiento de actividades y servicios turísticos.
2. Detección, localización y actuación de información y sanción a prestadores de servicios, empresas y establecimientos ilegales o clandestinos.
3. Información y asesoramiento al profesional del sector turístico sobre la normativa turística aplicable, aumento de la calidad y mejora en el conocimiento y la percepción de la Administración Turística.
4. Garantizar la calidad del servicio turístico, velando por los derechos de las personas usuarias de los servicios turísticos mediante la comprobación de los hechos objeto tanto de las reclamaciones y denuncias como del traslado de comunicaciones de presuntas infracciones e irregularidades.
5. Colaboración con otras Administraciones Públicas especialmente Administración Local.
6. Actualización de los datos contenidos en el Registro General de Empresas y Actividades Turísticas de Extremadura.
7. Potenciación y promoción de la calidad del Turismo de Extremadura en todas sus vertientes.
8. Control en materia de subvenciones.
9. Acciones disciplinarias y sancionadoras.
10. Formación, cualificación y profesionalización del personal que presta servicios en las Inspecciones.



## PROGRAMAS ESPECÍFICOS

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

#### *Programa 1.1.*

Visitas de inspección a instancias de parte.

Actuación inspectora:

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

Elaboración de actas e informes y requerimientos.

Ámbito de actuación:

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

#### *Programa 1.2.*

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

Actuación inspectora:

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

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

Ámbito de actuación:

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

### **2. Programa correspondiente a la línea estratégica de detección, localización y actuación de información y sanción a prestadores de servicios, empresas y establecimientos ilegales o clandestinos.**

#### *Programa 2.1.*

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

Actuación inspectora:

Estudio de la oferta turística en los distintos canales y plataformas de oferta turística en cualquier medio o plataforma, internet, prensa, oficinas de turismo...



Valoración y contraste de los datos obtenidos en el punto anterior con los datos que aparecen en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas, así como con los que aparecen en las declaraciones responsables de inicio de actividad.

Identificación de lugares y titulares de la oferta turística clandestina, a través de colaboración con los Ayuntamientos y con las Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, cruce de datos o acceso a archivos y registros públicos.

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

Ámbito de actuación:

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

*Programa 2.2.*

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

Actuación inspectora:

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

Ámbito de actuación:

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

### **3. Programa correspondiente a la línea estratégica de información y asesoramiento al profesional del sector turístico sobre la normativa turística aplicable, aumento de la calidad y mejora en el conocimiento y la percepción de la Administración Turística**

*Programa 3.1. Información y asesoramiento a los titulares de las empresas turísticas y/o al personal responsable de su gestión..*

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

Actuación inspectora:

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

Proporcionar información con carácter general en las dependencias de las Inspecciones Provinciales.

Ámbito de actuación:

Titulares de empresas y actividades turísticas y personas responsables de empresas turísticas durante la visita de inspección o en las dependencias de la Inspección Provincial.



*Programa 3.2. Aumento de los estándares de calidad del servicio prestado.*

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

Actuación inspectora:

Asesorar, durante inspecciones rutinarias, o a través de las dependencias de las Inspecciones Provinciales, a los titulares de las empresas turísticas sobre las posibilidades de aumento de la calidad del servicio prestado y sus instalaciones, asesorando tanto sobre las posibles reclasificaciones como de deficiencias subsanables.

Ámbito de actuación:

Titulares de empresas y actividades turísticas y personas responsables de empresas turísticas durante la visita de inspección o en las dependencias de la Inspección Provincial.

**4. Programa correspondiente a la línea estratégica de garantizar la calidad del servicio, velando por los derechos de las personas usuarias de los servicios turísticos mediante la comprobación de los hechos objeto tanto de las reclamaciones y denuncias como del traslado de comunicaciones de presuntas infracciones e irregularidades.**

*Programa 4.1.*

Comprobación de oficio de la información facilitada al turista previa a la contratación así como de la publicidad ofrecida por cualquier medio y el contrato celebrado cualquiera que sea el soporte.

Actuación inspectora.

Empresas y actividades turísticas que presten servicios en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

*Programa 4.2.*

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

Actuación inspectora:

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

Ámbito de actuación:

Las empresas turísticas objeto de la reclamación o denuncia.

*Programa 4.3.*

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

Actuación inspectora:

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



Ámbito de actuación:

Las empresas turísticas objeto de la reclamación o denuncia.

**5. Programa correspondiente a la línea estratégica de colaboración con otras Administraciones Públicas especialmente Administración Local.**

*Programa 5.1.*

Proporcionar información a los Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma sobre las actuaciones llevadas a cabo por la Inspección, datos obtenidos y cualquier otra información relativa a actividades o servicios turísticos llevadas a cabo en el ámbito territorial de su municipio, para su conocimiento y, adopción, en consecuencia, de las medidas que procedan en el ejercicio de sus competencias.

Ámbito de actuación:

Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

*Programa 5.2.*

Solicitar información y/o colaboración a través de los medios técnicos y recursos humanos de los que disponga, a los Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma sobre datos relativos a establecimientos o actividades turísticas ubicados en el ámbito territorial municipal para el adecuado ejercicio de las competencias de control y comprobación de la Inspección y, adopción, en consecuencia, de las medidas que procedan

Ámbito de actuación:

Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

**6. Programa correspondiente a la línea estratégica de actualización de los datos contenidos en el Registro General de Empresas y Actividades Turísticas de Extremadura**

*Programa 6.1.*

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

Actuación inspectora:

Análisis de los datos que aparecen en los distintos medios publicitarios.

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

*Programa 6.2.*

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

Ámbito de actuación:

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



## **7. Programa correspondiente a la línea estratégica de potenciación y promoción de la calidad del Turismo de Extremadura en todas sus vertientes.**

### *Programa 7.1.*

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

Actuación inspectora:

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

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

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

Ámbito de actuación:

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

## **8. Programa correspondiente a la línea estratégica de control en materia de subvenciones.**

### *Programa 8.1.*

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

Actuación inspectora:

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

Ámbito de actuación:

Empresas turísticas beneficiarias de subvenciones.

### *Programa 8.2.*

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

Actuación inspectora:

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



Ámbito de actuación:

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

*Programa 8.3.*

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

Actuación inspectora:

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

Ámbito de actuación:

Empresas turísticas que puedan ser objeto de subvenciones.

### **9. Programa correspondiente a la línea estratégica de acciones disciplinarias y sancionadoras.**

*Programa 9.1*

Advertir, informar y asesorar sobre las infracciones y sanciones que se contemplan en la normativa turística.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección a empresas turísticas de oficio o a instancia de parte.

Traslado de las Actas de infracción y demás actuaciones relacionadas con incumplimientos en materia de turismo al órgano competente para la tramitación e incoación, en su caso, de procedimientos sancionadores

Ámbito de actuación:

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

### **10. Programa correspondiente a la línea estratégica de formación, cualificación y profesionalización del personal que presta servicios en las Inspecciones.**

*Programa 10.1.*

Estudio y análisis de la legislación aplicable en materia de turismo en el ámbito territorial de actuación así como de la legislación comparada en dicha materia.

Actuación inspectora:

Estudio de la legislación actualizada aplicable en el ámbito territorial de Extremadura.

Estudio y análisis de la legislación aplicable en materia de turismo fuera del ámbito territorial de la Comunidad autónoma de Extremadura.



Asistencia y participación en Cursos, Congresos, Ferias, Reuniones, Ponencias relacionadas con el sector y que estén directamente relacionadas con la formación en materia de turismo.

Detección de las necesidades formativas del personal que presta servicios en la Inspección para su traslado al órgano competente en la realización de Cursos especializados.

Ámbito de actuación:

Personal de las Inspecciones de Turismo.

*Programa 10.2.*

Unificación de criterios de aplicación de la normativa en materia de turismo.

Actuación inspectora:

Realización de reuniones de trabajo periódicas con el fin de unificar criterios de actuación en todo el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Ámbito de actuación:

Personal de las Inspecciones de Turismo.

#### INDICADORES

1. Número de empresas de alojamiento clandestinas detectadas.
2. Número de empresas de hostelería clandestinas detectadas.
3. Número de empresas o actividades de intermediación clandestinas detectadas.
4. Número de procedimientos sancionadores incoados.
5. Número de sanciones leves, graves y muy graves impuestas.
6. Cuantía anual de los ingresos derivados de los procedimientos sancionadores.

• • •