

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE TURISMO, CULTURA Y DEPORTE

Orden de 28 de diciembre de 2023, por la que se aprueba el Plan de Inspección Programada en materia de turismo para el año 2024, PIPA 2024.

Establece el artículo 3.1.d) de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía que, de conformidad con las competencias establecidas en el artículo 71 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, corresponden a la Administración de la Junta de Andalucía las potestades de inspección sobre las actividades turísticas, que serán ejercidas, ex artículo 64.1 de la citada ley, por la Consejería competente en materia de turismo a través de los correspondientes servicios de inspección.

Serán funciones de la inspección turística, de conformidad con el artículo 63 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, además de la comprobación y control del cumplimiento de la normativa vigente en materia de turismo, especialmente la persecución de las actividades clandestinas; 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; 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 y aquellas otras le encomiende la persona titular de la Consejería competente en materia turística.

El ejercicio de estas funciones se ordenará, en cumplimiento del artículo 67 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, mediante los correspondientes Planes de Inspección Programada que se aprueben mediante Orden de la persona titular de la Consejería competente en materia de turismo.

En este sentido, el Decreto 144/2003, de 3 de junio, de la Inspección de Turismo, establece en su artículo 34, que el ejercicio de la función inspectora se ordenará mediante los correspondientes Planes de Inspección Programada conforme a los criterios de eficacia, eficiencia y oportunidad.

Los Planes de Inspección Programada podrán ser anuales o extraordinarios, constituyendo el Plan de Inspección Programada Anual, cuya aprobación para el ejercicio 2024 se realiza mediante la presente Orden, el marco básico de la actuación inspectora para el cumplimiento periódico de los objetivos fijados por la Consejería competente en materia de Turismo, según recoge el artículo 35 del Decreto 144/2003, de 3 de junio.

En consonancia con el Plan General del Turismo Sostenible de Andalucía META 2027, aprobado mediante el Decreto 218/2021, de 7 de septiembre, los objetivos que asume esta Consejería en este Plan de Inspección quedan articulados mediante las líneas estratégicas que se definen y que persiguen elevar el nivel cualitativo de la oferta turística de Andalucía, detectar los servicios turísticos clandestinos, asesorar en el cumplimiento de la normativa vigente y unificar criterios ante circunstancias homogéneas de la actividad empresarial.

En este sentido, las líneas estratégicas quedarán desarrolladas a través de los programas que se proponen, y entre los que cabe destacar, aquéllos cuyo objeto es la comprobación de la adaptación a cambios normativos de determinadas tipologías de establecimientos de alojamiento turístico, como son los programas dedicados a la verificación en los campamentos de turismo en su diversa tipología clasificatoria (campings, áreas de pernocta de autocaravanas, campamentos-cortijo y áreas de acampada) de su adaptación a lo previsto en el Decreto 26/2018, de 23 de enero, de ordenación de los campamentos de turismo, y de modificación del Decreto 20/2002, de 29 de enero, de Turismo en el Medio Rural y Turismo Activo, una vez cumplidos los plazos previstos en el mismo para efectuar dicha adaptación; así como los programas destinados

a la verificación en los establecimientos hoteleros de los grupos hostales, pensiones y albergues de su adaptación a lo prevenido en el Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes relativas a establecimientos hoteleros, coordinación de alertas, impulso de la telematización, reactivación del sector cultural y flexibilización en diversos ámbitos ante la situación generada por el coronavirus (COVID-19), cuyo plazo de adaptación venció en mayo de 2023.

Asimismo, cabe reseñar entre éstos, el programa dirigido a la lucha contra la clandestinidad en la prestación del servicio turístico de alojamiento mediante viviendas de uso turístico, establecimientos de alojamiento turístico en el medio rural y viviendas turísticas de alojamiento rural, así como el destinado a la mejora de la cualificación de los servicios de inspección turística.

Por último, destacar que, a fin de garantizar el cumplimiento de las exigencias contenidas en la normativa vigente y, en su caso, facilitar la labor inspectora en materia turística de la Junta de Andalucía, esta Consejería asume, asimismo, la necesidad de proceder al desarrollo de una estrategia general en materia inspectora que contemple medidas preventivas y correctoras que doten de una mayor seguridad jurídica a los agentes del sector, y que muy especialmente permita acometer la lucha contra la existencia de servicios prestados en situación de clandestinidad, que al actuar al margen de la legalidad sin ajustarse a los criterios de calidad, competitividad y seguridad que impone el ordenamiento jurídico afectan negativamente a la imagen de los destinos turísticos. A tal efecto, se contempla la oportunidad de celebrar convenios con otras administraciones o con entidades privadas para facilitar el intercambio de información, así como para la utilización conjunta de medios o recursos materiales y personales, como parte de una estrategia más amplia que genere instrumentos de cooperación efectiva y confianza mutua entre los distintos agentes implicados. Estas relaciones habrán de desarrollarse en un adecuado marco de transparencia, aprovechando los canales de comunicación que las nuevas tecnologías ofrecen.

En su virtud, a propuesta de la Dirección General de Turismo, recibidas las propuestas de las Delegaciones Territoriales de esta Consejería y de conformidad con la competencia atribuida en el artículo 67.1 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía, en relación con los artículos 34 y 35 del Decreto 144/2003, de 3 de junio,

D I S P O N G O

Primero. Aprobación, ámbito geográfico, vigencia y alcance del Plan de Inspección Programada en materia de Turismo para el año 2024.

1. Se aprueba el Plan de Inspección Programada para el año 2024 (en adelante PIPA 2024), cuyo texto se incluye como anexo a la presente orden.

2. El ámbito geográfico del PIPA 2024 será el de la Comunidad Autónoma de Andalucía, correspondiendo a cada Delegación Territorial, en su ámbito respectivo, su cumplimiento y ejecución, teniendo las máximas facultades respecto a la instrucción y organización tanto técnicas como humanas de su desarrollo y en general, cuantas medidas coadyuven al mejor desarrollo de los mismos, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 39 del Decreto 144/2003, de 3 de junio, y sin perjuicio de las competencias atribuidas a la Dirección General de Turismo.

3. La vigencia del PIPA 2024 comprenderá desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2024; no obstante, la vigencia del presente Plan de Inspección se entenderá prorrogada hasta la aprobación de un nuevo Plan de Inspección Programada Anual.

4. El alcance del PIPA 2024 se extenderá a todos los titulares de explotaciones de servicios turísticos que, contemplados en la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, hayan sido

00295010

desarrollados reglamentariamente, de conformidad con lo establecido por el artículo 28.3 de dicha ley. El objeto material, contenido y finalidad de la inspección vendrá determinada en los respectivos programas que conforman el PIPA 2024.

Segundo. Estructura del Plan de Inspección Programada para el año 2024.

El PIPA 2024, en cumplimiento de los objetivos fijados en el mismo, se articula en torno a las líneas estratégicas de actuación que se determinan en el propio Plan y que se vehiculizan a través de los programas que se establecen. Estos programas podrán ser generales, correspondiendo los mismos a las actuaciones que con carácter ordinario y regular debe realizarse por los servicios de inspección turística dentro de las funciones que le competen y específicos, en atención a una singular necesidad que requiera una actuación concreta en un determinado servicio turístico, ámbito geográfico o temporal.

Tercero. Fijación de los criterios para la planificación, programación y realización de las actuaciones inspectoras.

1. La planificación y programación de las actuaciones recogidas en el Plan de Inspección Programada y en su desarrollo responderá a modelos que aseguren la eficiencia de sus procesos y la eficacia de sus resultados.

2. La planificación y programación de las actuaciones se efectuarán, con carácter general, mediante la identificación de las acciones, la definición de objetivos específicos, así como la determinación de los plazos de ejecución, que permitan medir el grado de cumplimiento de los objetivos previstos, las actuaciones inspectoras realizadas y la valoración de las líneas estratégicas de actuación y de los programas establecidos en el Plan.

Cuarto. Desarrollo y ejecución del Plan de Inspección Programada Anual 2024.

1. Se faculta 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 en materia de turismo para el año 2024.

2. Para la cuantificación de las actuaciones, los Servicios de Turismo de las Delegaciones Territoriales competentes en materia de turismo incluirán los resultados de las mismas en la aplicación creada al efecto, en la que se especificará el programa a que corresponde cada una de ellas y el tipo de actuación efectuada. Al final de cada trimestre, los datos de las actuaciones realizadas deben estar completos e incluidos en la aplicación, cerrándose la misma el mes siguiente al cumplimiento del trimestre.

3. Ejecutado el Plan en su totalidad y, en todo caso, al finalizar el periodo de vigencia del mismo, se procederá a elaborar por cada Delegación Territorial una memoria final que habrá de contener:

1.º Un resumen total de actuaciones de los cuatro trimestres.

2.º La cuantificación definitiva de resultados obtenidos en la que se expresará el grado de cumplimiento efectivo del Plan.

3.º Las propuestas y sugerencias para la mejora y elaboración del próximo Plan de Inspección Programada.

4. Finalmente y tras el análisis de la información suministrada por las Delegaciones Territoriales, el Servicio de Empresas y Actividades Turísticas elaborará un balance final que elevará a la Dirección General de Turismo.

Quinto. Publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

La presente orden se remitirá al Boletín Oficial de la Junta de Andalucía para su publicación y conocimiento general.

A N E X O**PLAN DE INSPECCIÓN PROGRAMADA ANUAL 2024**

El presente Plan de Inspección Programada se articula en torno a los objetivos, líneas estratégicas de actuación y programas generales y específicos a desarrollar en el año 2024 por la Inspección de Turismo, en cumplimiento de las funciones asignadas a esta 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. Garantizar el respeto a los derechos de las personas usuarias de los servicios turísticos.
4. Informar y asesorar a las personas responsables de los servicios del ejercicio de sus derechos y del cumplimiento de sus obligaciones.
5. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Línea estratégica de actuaciones para avanzar en la formación especializada del personal que desempeña la función inspectora.

III. Programas Generales.

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

Programa G1. 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.

En el caso de viviendas de uso turístico, se efectuarán en primer lugar requerimientos de la documentación señalada. En caso de conformidad de la documentación presentada, se llevarán a cabo visitas de inspección para la comprobación del resto de requisitos, formalizándose las actas de inspección que correspondan y, en su caso, emitiéndose los informes técnicos que procedan.

Ámbito de actuación:

Establecimientos de alojamiento turístico, viviendas turísticas de alojamiento rural y viviendas con fines turísticos que inicien su actividad.

Plazo de ejecución: Anual.

00295010

Programa G2. 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 aquellas 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.

Plazo de ejecución: Anual.

Programa G3. Informes en materia de clasificación de proyectos de establecimientos de alojamiento turístico.

Actuación inspectora:

Asesoramiento y, en su caso, redacción de los informes en materia de clasificación de proyectos de establecimientos de alojamiento turístico a los que hacen referencia los artículos 34.2 y 34.3 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía, y 16.2 y 16.5 del Decreto 143/2014, de 21 de octubre, por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Turismo de Andalucía.

Ámbito de actuación:

Establecimientos de alojamiento turístico que hayan presentado declaración responsable para la clasificación del proyecto de establecimiento.

Plazo de ejecución: Anual.

Programa G4. Control del cumplimiento de la normativa turística en empresas que desarrollan actividades de turismo activo.

Actuación inspectora:

Requerimiento a las empresas organizadoras de actividades de turismo activo para la verificación del cumplimiento de los requisitos contenidos en los artículos 23 y 26 del Decreto 20/2002, de 29 de enero, de Turismo en el Medio Rural y Turismo Activo, relativos a:

- a) Vigencia del seguro de responsabilidad profesional.
- b) Disposición de personal cualificado para el desarrollo de la actividad.
- c) Acreditación de conocimientos en materia de socorrismo o de primeros auxilios por parte del personal al servicio de la empresa.
- d) Publicidad de las medidas adoptadas para garantizar la seguridad de las personas usuarias.

Ámbito de actuación:

Empresas organizadoras de actividades de turismo activo inscritas en el Registro de Turismo de Andalucía.

Plazo de ejecución: Anual.

Programa G5. Control del cumplimiento de la normativa turística en empresas que desarrollan actividades de agencias de viajes.

Actuación inspectora:

Requerimiento 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.

Se comprobará especialmente que la garantía ha sido objeto de adaptación conforme a lo establecido en el artículo 11 del Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, en la redacción dada por el Decreto 60/2018, de 27 de febrero.

Ámbito de actuación:

Agencias de viajes inscritas en el Registro de Turismo de Andalucía.

Plazo de ejecución: Anual.

Programa G6. Verificación de la subsanación de anomalías e infracciones a la normativa turística detectadas en actuaciones previas en establecimientos de alojamiento turístico, viviendas turísticas de alojamiento rural y viviendas con fines turísticos.

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, viviendas turísticas de alojamiento rural y viviendas con fines turísticos inscritos en el Registro de Turismo de Andalucía.

Plazo de ejecución: Anual.

III.2. Programas correspondientes 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 G7. Verificación de denuncias interpuestas por las personas usuarias de servicios turísticos relacionadas con deficiencias en la prestación de los servicios turísticos, así como por los agentes de la autoridad o por cualquiera que ostente la condición de denunciante conforme a lo establecido en el artículo 62 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección en orden a comprobar aquellas denuncias presentadas por las personas usuarias de servicios turísticos, agentes de la autoridad u otros denunciantes 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.

Plazo de ejecución: Anual.

III.3. 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 G8. 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.

Plazo de ejecución: Anual.

IV. Programas específicos.

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

Programa E1. Control y verificación del cumplimiento de la normativa turística en campamentos de turismo.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección a los campamentos de turismo en orden a verificar su adaptación a las previsiones contenidas en el Decreto 26/2018, de 23 de enero, de ordenación de los

campamentos de turismo, y de modificación del Decreto 20/2002, de 29 de enero, de Turismo en el Medio Rural y Turismo Activo, de conformidad con lo establecido en las disposiciones transitorias segunda, tercera y séptima de dicha norma.

Ámbito de actuación:

Campamentos de turismo inscritos en el Registro de Turismo de Andalucía.

Plazo de ejecución: Anual.

Programa E2. Control y verificación del cumplimiento de la normativa turística de los establecimientos hoteleros.

Actuación inspectora:

Visitas de inspección a los establecimientos hoteleros de los grupos hostales, pensiones y albergues en orden a verificar su adaptación a las previsiones contenidas en el Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes relativas a establecimientos hoteleros, coordinación de alertas, impulso de la telematización, reactivación del sector cultural y flexibilización en diversos ámbitos ante la situación generada por el coronavirus (COVID-19), de conformidad con lo establecido en las disposiciones transitorias segunda y cuarta de dicha norma.

Ámbito de actuación:

Establecimientos hoteleros de los grupos hostales, pensiones y albergues inscritos en el Registro de Turismo de Andalucía.

Plazo de ejecución: Anual.

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

Programa E3. Detección de la prestación del servicio turístico de alojamiento en viviendas de uso turístico, establecimientos de alojamiento turístico en el medio rural y las viviendas turísticas de alojamiento rural sin la presentación de la correspondiente declaración responsable.

Actuación inspectora:

Control a través del estudio sistemático de la información obtenida fundamentalmente a través de internet, o en cualquier otro medio de difusión que los servicios de inspección estimen oportuno, de la información facilitada mediante el buzón de colaboración de la ciudadanía contra la clandestinidad creado al efecto, así como a través de visitas de inspección, de las viviendas de uso turístico, establecimientos de alojamiento turístico en el medio rural y viviendas turísticas de alojamiento rural, que no hayan presentado declaración responsable para el ejercicio de la actividad, formalizándose las actas de inspección que correspondan.

Ámbito de actuación:

Personas físicas o jurídicas que desarrollen la actividad de alojamiento turístico en viviendas de uso turístico, establecimientos de alojamiento turístico en el medio rural y viviendas turísticas de alojamiento rural, en el territorio de la Comunidad Autónoma andaluza que no hayan presentado declaración responsable.

Plazo de ejecución: Anual.

IV.3. Programas correspondientes a la línea estratégica de actuaciones para avanzar en la formación especializada del personal que desempeña la función inspectora.

Programa E4. Mejora de la cualificación de los servicios de inspección turística.

Actuaciones:

- 1.ª Realización de reuniones periódicas de trabajo encaminadas a la unificación de criterios y posicionamiento común en aquellas actuaciones inspectoras de contenido similar que se realicen en 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 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.

- 3.ª Realización de consultas, encuestas o estudios de opinión entre el personal de los servicios de inspección turística con la finalidad de detectar sus necesidades y demandas en relación con los servicios que les corresponde prestar, así como conocer el grado de satisfacción respecto al trabajo desempeñado.
- 4.ª Detección de necesidades formativas del personal de los servicios de inspección turística en orden a elaborar cursos de formación adecuados a sus exigencias.

Plazo de ejecución: Anual.

Sevilla, 28 de diciembre de 2023

CARLOS ARTURO BERNAL BERGUA
Consejero de Turismo, Cultura y Deporte