

**BALANCE FINAL DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE INSPECCIÓN PROGRAMADA
EN MATERIA DE TURISMO PARA EL AÑO 2019**

La Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía, señala entre las competencias de la Comunidad Autónoma de Andalucía “las potestades de inspección y sanción sobre las actividades turísticas en los términos establecidos en esta Ley” (artículo 3.1.d). Para el correcto ejercicio de esta competencia, el artículo 67.1 se refiere a los planes de inspección programada, cuyo objeto es ordenar el ejercicio de las actuaciones inspectoras, constituyendo por tanto el marco en el que se van a desarrollar con carácter general las actuaciones de la inspección de turismo. En el mismo sentido, y tras recalcar que el ejercicio de las funciones de la inspección turística se ordenará mediante los correspondientes Planes de Inspección Programada, el Decreto 144/2003, de 3 de junio, de la Inspección de Turismo afirma en el artículo 35.1 que el Plan de Inspección Programada de periodicidad anual constituye “el marco básico de la actuación inspectora”. Estos planes pretenden ordenar y desarrollar la actuación de la inspección de manera global y omnicomprendensiva, incluyendo todas las actuaciones a desarrollar, tanto las ordinarias (control de los nuevos establecimientos, tramitación de denuncias) como aquellas que se consideren convenientes por parte de la Consejería de Turismo y Deporte en aras a un mejor funcionamiento del sector turístico.

En cumplimiento de las previsiones normativas mencionadas, se publicó en el BOJA nº5, de 9 de enero de 2019, la Orden de 28 de diciembre de 2018, por la que se aprueba el Plan de Inspección Programada en materia de Turismo para el año 2019 (PIP 2019).

La Orden de 28 de diciembre de 2018 establece en su artículo tercero que “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 competente en materia de elaboración, seguimiento y evaluación de los planes de inspección en materia de turismo”, competencias actualmente atribuidas a la Dirección General de Calidad, Innovación y Fomento del Turismo, de conformidad con lo señalado en el artículo 10.1.e) del



Decreto 98/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local. Todo ello en consonancia con lo establecido en el artículo 38 del Decreto 144/2003, de 3 de junio, de la Inspección de Turismo, que señala que “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.” En cumplimiento de lo anterior, se elabora el presente balance final de ejecución del PIP 2019.

El PIP 2019 contempla los objetivos perseguidos con su ejecución, coincidentes en general con los marcados por el Decreto 144/2003, de 3 de junio:

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.

Los resultados obtenidos se corresponden con las actuaciones programadas en el Plan de Inspección, articulado, en consonancia con los objetivos señalados, en torno a seis líneas de actuación, cada una de las cuales se divide en diversos programas.

El Plan de Inspección para el año 2019 sigue básicamente la misma estructura y se completa con los mismos programas que el Plan correspondiente al año 2018, al que se han añadido dos programas, uno



referido a la Línea 1 de actuación (control del cese efectivo de las agencias de viajes que declaran su cierre) y otro relativo a la Línea 3 de subvenciones y ayudas (subvenciones concedidas a los Municipios Turísticos).

En cumplimiento del mismo, se han llevado a cabo 12.415 actuaciones, derivadas de formularios presentados por los interesados en los distintos procedimientos del que son parte (declaraciones responsables y comunicaciones que son objeto de posterior inscripción y anotación en el Registro de Turismo de Andalucía), denuncias interpuestas por la prestación defectuosa de los distintos servicios turísticos, detección de actividades clandestinas, subvenciones en materia de turismo concedidas, peticiones de información, etc. Estas actuaciones han dado lugar a 14.178 resultados de las inspección, entre ellos 3.261 actas, 3.046 informes, 2.353 requerimientos de documentación, 28 listas de chequeo sobre cumplimiento de las normativa sobre tabaquismo y otros 5.490 actos, referidos fundamentalmente a información a los interesados.

El número de resultados obtenidos en 2019 es inferior a los obtenidos en 2018 (aproximadamente unos 3.500 menos). Ello es debido fundamentalmente a dos razones:

- la disminución en 2019 del número de formularios presentados por los interesados, formularios que, una vez incorporados al Registro de Turismo de Andalucía, son objeto de verificación por la inspección. En concreto, se han presentado 3.039 formularios menos en 2019 con respecto al año 2018 (2.225 declaraciones responsables y 814 comunicaciones menos).
- la resolución del concurso de méritos del personal funcionario de la Junta de Andalucía, lo que provocó el cambio de destino de numerosos inspectores de turismo y la incorporación como tales de otras tantas personas, que necesariamente requieren en su inicio de unos conocimientos y un rodaje previo para el desempeño de sus funciones. En concreto, el cese y toma de posesión se realizó entre los días 30 de septiembre y 1 de octubre, dándose precisamente en el último trimestre



de 2019 el descenso más significativo de actuaciones inspectoras ejecutadas.

Por sector de actividad, del total de actuaciones, 10.078 corresponden al servicio turístico de alojamiento (más del 80 % de las actuaciones) y, entre estas, más del 70 % corresponde a las viviendas, tanto con fines turísticos como de alojamiento rural (7.179), mientras que las actuaciones derivadas de establecimientos de alojamiento se cifran en 2.899. En el resto de sectores de actividad turística, destacan las actuaciones concernientes a las agencias de viajes y a las empresas organizadoras de actividades de turismo activo, con 972 y 728 actuaciones respectivamente, la mayoría de las cuales ha tenido por objeto la comprobación de la existencia y vigencia de las garantías y seguros exigidos normativamente.

En el siguiente cuadro se concentran los datos por actividad, tanto a nivel de actuaciones como de resultados que han derivado de las mismas. En la misma se incluyen los Ayuntamientos que, a pesar de no constituir una actividad turística, sí son perceptores de subvenciones en materia de turismo.

ACTIVIDAD TURÍSTICA	ACTUACIONES	RESULTADOS				
		ACTAS	INFORMES	REQUERIM.	LISTAS CHEQUEO	OTROS*
HOTEL	575	227	286	12	10	75
HOTEL-APTO.	14	8	6	1	0	1
HOSTAL	417	267	179	73	4	92
PENSIÓN	556	361	289	132	1	100
APTOS. TCOS.	729	279	288	26	9	201
VFT	5.888	1.007	980	573	0	3.693
CÁMPINGS	33	10	19	0	0	8
ÁREAS PERNOCTA AUTOCAR.	29	18	3	0	0	8



CASAS RURALES	546	273	161	40	4	112
VTAR	1.291	659	386	151	0	384
AGENCIAS VIAJES	972	26	128	819	0	23
TURISMO ACTIVO	728	2	126	406	0	393
GUÍAS TURISMO	125	5	18	4	0	106
OFICINAS TURISMO	3	2	0	0	0	1
AYTOS.	48	0	42	0	0	16
OTRAS*	461	117	135	116	0	277
TOTAL	12.415	3.261	3.046	2.353	28	5.490
		14.178				

* Otras actuaciones: actuaciones no encuadrables en ninguna de las actividades turísticas previas, fundamentalmente referidas a actividades clandestinas alojativas (en las que se desconoce el tipo de alojamiento) y solicitudes de información de servicios no turísticos.

* Otros resultados: resultados no incluidos en los conceptos anteriores, principalmente en materia de información a las empresas turísticas: llamadas telefónicas, correos electrónicos, atención presencial, etc.

ACTIVIDAD ALOJATIVA	ACTUACIONES	RESULTADOS				
		ACTAS	INFORMES	REQUERIM.	LISTAS CHEQUEO	OTROS
ESTABLECIM. ALOJAM.	2.899	1.893	1.231	284	28	597
VIVIENDAS	7.179	1.666	1.366	724	0	4.077
TOTAL	10.078	3.559	2.597	1.008	28	4.674
		11.866				



* Establecimientos de alojamiento turístico: establecimientos hoteleros, establecimientos de apartamentos turísticos, campamentos de turismo y casas rurales.

En cuanto a las líneas de actuación, la mayoría de actuaciones inspectoras se ha centrado en las líneas 1 (cumplimiento de la normativa turística) y 5 (información y asesoramiento), con un total de 11.530 actuaciones, lo que ocupa casi el 93 % del total del Plan, generando, de manera lógica, la gran mayoría de resultados producto de esas actuaciones (13.018, casi el 92 % del total del PIP 2019). Ello es debido principalmente a la entrada de numerosas declaraciones responsables, y en menor medida de comunicaciones, presentadas por los interesados, que pertenecen mayoritariamente al ámbito de actuación de la línea 1, e igualmente a una gran cantidad de solicitudes de información por parte de las empresas turísticas, incluidas en el ámbito de la línea 5.

La línea de actuación 1 persigue la supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística por parte de los prestadores de servicios turísticos. Esta línea contempla en su mayor parte las inspecciones de naturaleza ordinaria, esto es, el control del cumplimiento de los requisitos de aquellos prestadores de servicios que inician una actividad turística mediante la correspondiente declaración responsable, la cual es objeto de inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía, y el control del mantenimiento de los mismos a lo largo del tiempo que dure su ejercicio. Al igual que sucede en los planes de los años anteriores, se trata de la línea más extensa de todas (incluye 16 programas) y el que concentra el mayor número de actuaciones (6.120, casi la mitad del total del PIP 2019, concretamente el 49'3 %). El número de resultados de esta línea arroja una cifra de 2.967 actas de inspección (el 91 % del total de actas levantadas) y de 2.187 informes (un 71' 8 % de los informes totales emitidos). Igualmente, destaca el número de requerimientos efectuados (2.196). Al igual que en caso del PIP 2018, esto último se debe a dos factores: por un lado, la gran cantidad de declaraciones responsables presentadas para el ejercicio de la actividad como vivienda con fines turísticos, cuyo procedimiento de comprobación prevé en primera instancia la exigencia de acreditación



documental de la mayoría de los requisitos exigidos en este tipo alojativo, lo que se hace mediante requerimientos a los titulares de dichas viviendas; y por otro lado, la finalización del plazo de adaptación que el Decreto 60/2018, de 27 de febrero, por el que se modifica el Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de agencias de viajes, otorgó a las agencias de viajes ya inscritas en el Registro de Turismo de Andalucía para que adaptasen la garantía de responsabilidad contractual a lo previsto en la citada norma.

El programa principal de esta línea de actuación sigue siendo el programa 1.1 (alojamientos turísticos), que contempla el servicio turístico numéricamente más grande (el alojamiento) y a la parte de la actividad más usual (el inicio de la misma), por lo que concentra el mayor número de actuaciones realizadas, más de la mitad de la línea (3.353, el 54'79 % del total de la línea 1) y de resultados obtenidos (con un total de 4.055 - el 53'57 % -, de los cuales 1.908 corresponden a actas de inspección - el 64'31 % del total de actas de esta línea - y 1.267 corresponden a informes emitidos - el 57'93 % -).

En este programa 1.1 sigue destacando de manera significativa, como siempre desde que entró en vigor el Decreto 28/2016, de 2 de febrero, de las viviendas con fines turísticos y de modificación del Decreto 194/2010, de 20 de abril, de establecimientos de apartamentos turísticos, el número de actuaciones realizadas en viviendas con fines turísticos que inician su actividad, habiéndose realizado un total de 1.847 inspecciones (más de la mitad del total de inspecciones del programa 1.1 de alojamientos turísticos - el 55'08 % -, casi un tercio - el 30'20 % - del total de inspecciones de toda la línea 1) arrojando a su vez la cantidad de 2.192 resultados (el 54'07 % del total del programa 1.1, el 28'96 % del total de la línea 1). Destaca en este sentido, aún siendo mayoritarias, el descenso porcentual de actuaciones realizadas en materia de viviendas con fines turísticos en el conjunto de la línea 1 y del programa 1.1 con respecto al año 2018. Así mientras en el año anterior, representaban más de un 70 % de actuaciones en el programa 1.1, en 2019 lo es de la mitad; y mientras las actuaciones sumaban casi la mitad de las correspondientes a toda la línea 1 en 2018, en 2019 constituyen menos de un tercio del total.



En relación con estos resultados, del total de actas levantadas a las viviendas con fines turísticos (814), algo más de la mitad ha sido de conformidad (431, el 52'95 % del total de actas levantadas). En cuanto a los informes emitidos (712), la mayoría de ellos han sido favorables (263, el 36'94 %), destacando el número de requerimientos efectuados (564, el 73'53 % del total del programa 1.1) debido a las razones expuestas anteriormente.

El programa 1.2 tiene por objeto comprobar el cumplimiento de los requisitos de aquellos establecimientos que hayan realizado modificaciones en los mismos, principalmente en los casos en los que dicha modificación ha dado lugar a una reclasificación, en cuyo caso se comprueba que el establecimiento cumple con los requisitos del nuevo grupo, categoría, modalidad y, en su caso, especialidad en que se ha clasificado. En este programa se han llevado a cabo 86 actuaciones, fundamentalmente en hoteles (43) y, en menor medida, en establecimientos de apartamentos turísticos (20), debido en ambos casos a que disponen de más categorías por lo que se producen más cambios de unas a otras. La mayoría de las actuaciones ha resultado favorable (55), siendo muy pocas las que han contado con un acta de infracción o un informe negativo (14). Este programa 1.2 no afecta a las viviendas, tanto con fines turísticos como de alojamiento rural, dado que las mismas no disponen de clasificación en sentido estricto, por lo que no se contemplan actuaciones con respecto a las mismas.

Se sigue manteniendo el programa relativo a la adecuación de la información que los distintos tipos alojativos ofrecen en internet a lo establecido en la normativa turística (programa 1.3). Este año, el número de actuaciones realizadas con respecto a 2018 ha sufrido un considerable aumento, pasando de 78 a 308 actuaciones. En este programa, destacan, al igual que los años anteriores, las actuaciones llevadas a cabo en establecimientos hoteleros (188) y, dentro de ellos, fundamentalmente las realizadas en establecimientos de menor clasificación (hostales - 62 actuaciones - y pensiones - 92 actuaciones -), así como las efectuadas en alojamientos específicos del medio rural - casas rurales y viviendas turísticas de alojamiento rural - (48), resultando un total, como se ha señalado, de 308 actuaciones desarrolladas.



El programa 1.4 se refiere a las actuaciones de las delegaciones territoriales, cuyo resultado es fundamentalmente un informe, en relación con los proyectos que deben elaborar los interesados en la construcción, ampliación o reforma de los establecimientos de alojamiento turístico. Como resultados de estas actuaciones, se han emitido 92 informes favorables y 135 desfavorables, por lo que siguen primando los resultados negativos de los mismos. Al igual que sucede con el programa 1.2, las viviendas con fines turísticos y las de alojamiento rural no resultan afectadas al carecer de clasificación en sentido estricto.

Durante 2019, también se han mantenido los programas dedicados a verificar el estado de uso y conservación de las instalaciones y equipamientos de las mismas (1.5), de manera que se mantengan en consonancia con la categoría en la que se encuentran inscritos en el Registro de Turismo de Andalucía, y a verificar en estos mismos establecimientos distintos requisitos concretos dirigidos claramente a la protección del usuario (1.6), entre los que se encuentran los documentos de admisión, facturación e información en unidades de alojamiento, existencia de placas identificativas, planes de autoprotección y control de la existencia de las preceptivas hojas de quejas y reclamaciones y del cartel anunciador de las mismas, aunque este año con respecto a los establecimientos hoteleros de una estrella y categoría única. Estos dos programas han generado bastantes más actuaciones que en el año 2018 (330, por 79 actuaciones durante 2018). Si el año anterior, la mayoría de actuaciones generó un gran porcentaje de deficiencias menores subsanables, los resultados en 2019 han detectado la existencia de una mayoría de infracciones sustantivas, lo que ha originado la emisión de 148 actas de infracción y 50 informes desfavorables.

Con el objetivo de seguir luchando contra la desestacionalización y con el propósito de conseguir que los establecimientos de alojamiento turístico permanezcan abiertos al público la mayor parte del año, y no sólo durante las épocas de temporada alta, se ha seguido el plan específico incorporado y ejecutado los cuatro años anteriores (1.7) para verificar que los establecimientos que se encuentren cerrados han comunicado debidamente al Registro de Turismo de Andalucía dicha



circunstancia. Para ello, se han inspeccionado los establecimientos en las épocas del año que no se consideran de temporada alta, distinguiendo a su vez entre los establecimientos de playa y el resto de modalidades, cuya temporada alta no suele coincidir con los primeros. Como consecuencia del mismo, se han desarrollado 63 actuaciones, de nuevo más actuaciones que durante el año 2018 (con 24 actuaciones), centrándose las mismas en los establecimientos hoteleros (60) y, dentro de los mismos, en los de menor clasificación (hostales - 18 actuaciones - y pensiones - 32 actuaciones -).

El programa 1.8 persigue el cumplimiento de la normativa vigente para los campamentos de turismo, especialmente en materia de capacidad máxima del establecimiento, superficies de las instalaciones fijas de alojamiento, vigencia del seguro de responsabilidad civil y existencia del plan de autoprotección. En el mismo se han desarrollado 7 actuaciones, las cuales han desembocado mayoritariamente en actas de advertencia, por infracciones fácilmente subsanables. El número de actuaciones es significativamente bajo, cuyo motivo en parte viene provocado por la entrada en vigor el 24 de enero de 2018 de la nueva norma que regula este sector, el Decreto 26/2018, de 23 de enero, de ordenación de los campamentos de turismo, que incluye en su articulado distintas disposiciones de adaptación temporal por parte de los campamentos de turismo ya existentes, a los que se aplica este programa, a las exigencias y requisitos contenidos en el decreto, las cuales aún se encuentran en plazo.

También se ha mantenido la línea seguida en los Planes de Inspección correspondientes a los años 2010 a 2018 correspondiente a la supervisión del cumplimiento de la normativa turística por parte de las casas rurales (programa 1.9) y en las viviendas turísticas de alojamiento rural (programa 1.12), en ambos casos referidas a los alojamientos inscritos en el Registro de Turismo de Andalucía entre los años 2006 y 2008, ambos inclusive, realizándose 12 actuaciones en el primer caso y 6 en el segundo, dando lugar mayoritariamente a actas de advertencia, por infracciones fácilmente subsanables.

Con el objetivo de lograr una mejor protección de los usuarios turísticos y una mayor vigilancia de la competencia desleal, se han



seguido desarrollando actuaciones en orden a comprobar la existencia y vigencia de las garantías y seguros exigidos tanto a las empresas organizadoras de actividades de turismo activo (programa 1.10), y mediante el que también se verifican otros requisitos referidos a la seguridad de los usuarios (disposición de personal cualificado, conocimientos en materia de socorrismo o de primeros auxilios, publicidad de medidas de seguridad adoptadas), como a las empresas que desarrollan actividades de agencias de viajes (programa 1.11). En el primer caso, se han realizado requerimientos para la aportación de la documentación acreditativa a 405 empresas organizadoras de actividades de turismo activo. En cuanto a las agencias de viajes (programa 1.11), se trata del tercer programa más numeroso en términos de actuaciones realizadas (tras los programas de verificación de inicio de alojamientos y de información y asesoramiento, principalmente en ambos casos cuando su objeto han sido las viviendas con fines turísticos), debido, como se señaló anteriormente, al cambio normativo operado en el decreto regulador de las agencias de viajes, modificación que ha afectado a las garantías que deben prestar las mismas y cuyo plazo de adaptación finalizó el 7 de junio de 2018. El programa 1.11 ha sido continuación del mismo programa del PIP 2018, en el que se ha mantenido el esfuerzo verificador de los extremos señalados, fundamentalmente de la adaptación de la garantía de responsabilidad contractual a la normativa modificada.

El programa 1.11 se ha ejecutado principalmente, como viene siendo habitual, a través de requerimientos de documentación a los titulares de las mismas desde la propia Dirección General (809 requerimientos en total). De estos, la verificación se ha realizado a 442 agencias de viajes, de los cuales ha resultado que la mayoría de agencias de viajes mantiene su garantía y su seguro en vigor y adaptado en el primer caso a la nueva normativa (386). De las mismas, por no cumplir con la normativa en esta materia, 34 han sido objeto de procedimiento de cancelación registral, 2 de inicio de procedimiento sancionador y 5 se encuentran pendientes de resolución. El resto de agencias (15), están siendo objeto de comprobación de ejercicio de la actividad, al no haberse podido notificar los requerimientos y haber indicios de cierre de los establecimientos.



El programa 1.13 se refiere a la verificación de anomalías e infracciones detectadas en actuaciones inspectoras previas, de manera que se garantice que dichas anomalías se han subsanado correctamente, con un total de 331 actuaciones desarrolladas.

Por su parte, el programa 1.14 tiene por objeto verificar la capacidad alojativa de los establecimientos de alojamiento turístico, en materia de unidades de alojamiento, de manera que las mismas coincidan con las declaradas e inscritas en el Registro de Turismo de Andalucía. Al respecto, se han desarrollado 136 actuaciones (más que en 2018, en el que se realizaron 46 actuaciones), la mayoría centrada en establecimientos hoteleros de menor clasificación (hostales - 52 actuaciones - y pensiones - 66 actuaciones -). En este caso, han primado los resultados negativos a las inspecciones, constando 55 actas de infracción y 21 informes desfavorables, a los que se unen 29 actas de advertencia por infracciones subsanables.

En el programa 1.15, destinado a verificar los requisitos de especialidad de aquellos establecimientos que cuenten con alguna, no se ha desarrollado ninguna actuación.

Completa la línea estratégica 1 un nuevo programa, el 1.16, cuyo objeto es la verificación del cierre efectivo de aquellas agencias de viajes que hayan declarado el cese de la actividad. En este caso, se han llevado a cabo acciones de control sobre 4 agencias, en la mitad de los casos con resultados de acta de advertencia.

La línea de actuación 2 se centra en la persecución de la prestación clandestina de servicios turísticos, ya sea mediante las correspondientes visitas de inspección o mediante su detección a través de internet, dividiéndose en cinco programas relativos a cada uno de los servicios turísticos que cuentan con desarrollo reglamentario, que son los que se ordenan y controlan por la Consejería competente en materia de turismo (alojamiento, información a través de guías de turismo, turismo activo, intermediación mediante agencias de viajes y oficinas de turismo).



El mayor número de actuaciones se ha concentrado en el programa 2.1 (alojamientos), con 238 actuaciones (el 87'20 % del total de actuaciones de la línea 2), realizándose la mayoría de ellas sobre la base de información obtenida en internet (168 actuaciones, el 70'59 % del total del programa 2.1), situación que se mantiene con respecto a los años anteriores.

En este programa 2.1 hay dos cuestiones a reseñar. La primera de ellas se refiere al elevado número de actuaciones que no tiene por objeto un tipo alojativo concreto y que se insertan en la actividad denominada "otros" (134 actuaciones, más del 50 % del total). Ello es debido a que el objeto de este programa es la detección de aquellos que prestan el servicio de alojamiento turístico sin haber presentado la correspondiente declaración responsable (y, por lo tanto, carecen de inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía), por lo que no tienen clasificación administrativa y no se han podido asociar claramente a ninguno de los tipos legalmente previstos. La segunda cuestión que destaca es que, de los alojamientos detectados que sí se han podido asociar a un tipo alojativo determinado, predominan las actuaciones relacionadas con viviendas con fines turísticos, casi la cuarta parte de las mismas (69 actuaciones, el 25'27 % del total del programa 2.1).

En esta Línea 2 relativa a la clandestinidad destacan las actuaciones cuyo objeto lo constituyen las agencias de viajes (programa 2.4), que se han elevado a 18, y los guías de turismo (programa 2.2) con 14 actuaciones, siendo más residuales las llevadas a cabo en ejecución de los programas 2.3 (turismo activo, 1 actuación) y 2.5 (oficinas de turismo, 2 actuaciones).

Como consecuencia de las actuaciones llevadas a cabo en la línea de actuación 2, se ha obtenido una mayoría de resultados desfavorables (actas de infracción e informes desfavorables), con un total de 150, frente a los resultados favorables (actas de conformidad e informes favorables), con un total de 36.

La línea de actuación 3 se refiere al control del destino de los fondos públicos concedidos en materia turística, donde se han realizado 83 actuaciones.



La línea de actuación 4 se refiere a la verificación de las denuncias interpuestas por los usuarios turísticos, agentes de la autoridad y otros denunciadores relacionadas con deficiencias en la prestación de los distintos servicios turísticos o por prestación clandestina de los mismos, con un total de 529 actuaciones. La mayoría de las denuncias se han realizado en relación con viviendas con fines turísticos (148, el 27'98 % del total) y con hoteles (146, el 27'60 % del total). Este año destacan igualmente las denuncias en relación con la actividad de las agencias de viajes (80, que constituyen el 15'12 % del total de denuncias presentadas). Del total de actuaciones, 277 han tenido un resultado favorable (acta de conformidad y/o informe favorable), 160 un resultado desfavorable (acta de infracción y/o informe desfavorable), mientras que 34 han registrado infracciones subsanables (actas de advertencia).

La línea de actuación 5 tiene por objeto el asesoramiento e información a los prestadores de servicios turísticos, bien mediante el asesoramiento directo de los mismos bien mediante la detección de anomalías fácilmente subsanables. En esta línea, destaca notablemente en número de actuaciones relacionadas con las viviendas con fines turísticos (3.657, el 67'60% del total de actuaciones de toda la línea 5), en relación con las cuales destacan las consultas efectuadas (3.590).

Por su parte, en esta línea estratégica se ha mantenido un programa específico, el 5.3, relativo a la información y asesoramiento a los establecimientos de alojamiento en orden al cumplimiento de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, que regula la venta, suministro, consumo y publicidad de los productos del tabaco, y la Ley 42/2010, de 30 de diciembre, que la modifica. Las actuaciones desarrolladas (30) han consistido, junto a las labores de información, en la cumplimentación de listas de chequeo por parte de los inspectores en las visitas ordinarias a los establecimientos de alojamiento, al objeto de comprobar la observancia de las prescripciones contenidas en la normativa referida.

La línea de actuación 6 se dirige a la formación especializada del personal inspector. Durante el año 2019 se ha llevado a cabo una reunión de coordinación con los Jefes de Servicio y los Coordinadores de Inspección de Turismo de las Delegaciones Territoriales, se han resuelto consultas planteadas por las propias Delegaciones Territoriales, de



manera que se homogeneizan las respuestas de las mismas ante situaciones similares, y se ha seguido mejorando la aplicación informática creada para el manejo y redacción de las actas de inspección y la aplicación para la tramitación de la ejecución de los planes de inspección, que estará en ejecución, salvo imprevistos, durante el año 2020. En este sentido, se ha desarrollado e incorporado a los medios informáticos de la Junta de Andalucía la aplicación móvil contratada para que los inspectores de turismo puedan ejercer su actividad sobre el terreno (fuera de la sede de la delegación territorial), pudiendo cumplimentar las actas de inspección, consultar el Registro de Turismo de Andalucía y la normativa aplicable, planificar tareas, verificar la localización de los establecimientos turísticos, etc., todo ello en dispositivos móviles (tablets que serán proporcionadas a las propias delegaciones territoriales), tras numerosas reuniones con la empresa encargada.

A continuación se distinguen las distintas líneas de actuación y los programas integrantes del Plan de Inspección, con detalle pormenorizado de las actuaciones y resultados obtenidos.

- Línea estratégica I: 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.
- 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.
- Programa 1.3. Verificación de la adecuación a la normativa turística de la información en internet de los establecimientos de alojamiento, viviendas turísticas de alojamiento rural y viviendas con fines turísticos.
- Programa 1.4. Informes en materia de clasificación de proyectos de establecimientos de alojamiento turístico.
- Programa 1.5. Control y verificación del cumplimiento de la normativa turística de los establecimientos hoteleros de una



estrella y categoría única, en relación con el estado de uso y conservación de sus instalaciones y equipamientos.

- Programa 1.6. Supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística en establecimientos hoteleros de una estrella y categoría única, en materia de documentos de admisión, facturación, información en las unidades de alojamiento, placas identificativas, Plan de Autoprotección y hojas de quejas y reclamaciones.
- Programa 1.7. Verificación de los cierres temporales y períodos de cierre de los establecimientos de alojamiento turístico inscritos en el Registro de Turismo de Andalucía.
- Programa 1.8. Supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística en campamentos de turismo.
- Programa 1.9. Supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística en casas rurales inscritas en el Registro de Turismo de Andalucía entre los años 2006 y 2008.
- Programa 1.10. Control del cumplimiento de la normativa turística en empresas que desarrollan actividades de turismo activo (verificación del cumplimiento de los requisitos relativos a la vigencia del seguro de responsabilidad profesional, personal cualificado, conocimientos en materia de socorrismo o primeros auxilios y publicidad de las medidas de seguridad).
- Programa 1.11. Control del cumplimiento de la normativa turística en empresas que desarrollan actividades de agencias de viajes (verificación del cumplimiento de los requisitos relativos a la vigencia de la garantía de responsabilidad contractual y del seguro de responsabilidad civil).
- Programa 1.12. Supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística en viviendas turísticas de alojamiento rural inscritas en el Registro de Turismo de Andalucía entre los años 2006 y 2008.
- Programa 1.13. 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.



- Programa 1.14. Verificación de la capacidad alojativa en los establecimientos hoteleros.
- Programa 1.15. Verificación de los requisitos de especialidad en los establecimientos hoteleros.
- Programa 1.16. Control y verificación del cierre efectivo de aquellas agencias de viajes que hayan declarado el cese de la actividad, habiéndose producido la cancelación de la inscripción de las mismas.

Cumplimiento normativa turística																												
ACTUACIONES INSPECTORAS																												
TODOS LOS TRIMESTRES																												
ACTIVIDAD TURÍSTICA	RESULTADOS									TOTAL	PIP																	
	ACTAS				INFORMES			REQ	OTROS		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	1.10	1.11	1.12	1.13	1.14	1.15	1.16		
ADV	CONF	INFR	OBST	FAV	DESF	OTROS	ADV			CONF	INFR	OBST	FAV	DESF	OTROS	ADV	CONF	INFR	OBST	FAV	DESF	OTROS	ADV	CONF	INFR	OBST	FAV	DESF
Hotel	45	84	53		55	72	8	8		325	43	43	33	76	20	20	9							44	17			
Hotel-apartamento	2	3			2	2	1	1		11	4		1	1			1							1	1			
Hostal	64	92	96		83	47	32	71	12	497	23	7	62	20	59	58	18							18	52			
Pensión	94	63	185		135	100	28	130	15	750	35	5	92	18	86	87	32							30	66			
Apartamento turístico	100	120	34		101	71	20	16	1	463	212	20	16	113			3									52		
VFT	402	521	44	1	271	219	237	565	102	2362	1847		56													111		
Camping	3	3	1		6	4	3		1	21	2	1		1												6		
Área pernocta autocaravanas	13	4								17	17																	
Casa Rural	80	184	4		101	15	31	39		454	368	6	8	8												9		
VTAR	325	318	12		266	26	68	151	13	1179	793		40										6	53				
Agencia de Viajes	3		2		18	9	18	810		860														842				4
Turismo Activo					57	31	34	405	75	602														405				
Otros	6	5	1		7	7	2			28	9	4														7		
TOTAL	1137	1397	432	1	1102	603	482	2196	219	7569	3353	86	308	237	165	165	63	7	12	405	842	6	331	136			4	



- Línea estratégica II: actuaciones para evitar la prestación clandestina de servicios turísticos.

- Programa 2.1. Detección de la prestación del servicio turístico de alojamiento sin la presentación de la correspondiente declaración responsable.
- 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.
- Programa 2.3. Detección de aquellas entidades que desarrollan actividades de turismo activo sin la presentación de la correspondiente declaración responsable.
- Programa 2.4. Detección de aquellas entidades que desarrollan actividades de agencias de viajes sin la presentación de la correspondiente declaración responsable.
- Programa 2.5. Detección de aquellas entidades que desarrollan actividades propias de las oficinas de turismo sin la presentación de la correspondiente declaración responsable.



Clandestinidad																		
ACTUACIONES INSPECTORAS																		
TODOS LOS TRIMESTRES																		
ACTIVIDAD TURÍSTICA	RESULTADOS									TOTAL	PIP							
	ACTAS				INFORMES			REQ	OTROS		2.1		2.2	2.3		2.4		2.5
ADV	CONF	INFR	OBST	FAV	DESF	OTROS	INTERN			VISITA	INTERN	VISITA		INTERN	VISITA	INTERN	VISITA	INTERN
Hotel			3			1	2	1		7	2	4						
Hotel-apartamento																		
Hostal			1			2		1		4	1	2						
Pensión			3				1			4		4						
Apartamento turístico			2		4	3	3	1		13	5	7						
VFT			7		8		42	1		58	53	16						
Camping																		
Área pernocta autocaravanas			1			1				2		2						
Casa Rural	1	1	1		2					5	3	2						
VTAR					3					3	3							
Agencia de Viajes	2		2		6	2	2	5	2	21					6	12		
Turismo Activo			1							1				1				
Guía de turismo	1		4		5	2	6	4		22			14					
Oficina de turismo		2								2								2
Otros			87		5	27	55	95	6	275	101	33						
TOTAL	4	3	112		33	38	111	108	8	417	168	70	14	1		6	12	2



- Línea estratégica III: 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 competente en materia de Turismo concedidas en los ejercicios 2009, 2010, 2011, 2013 y 2014 que, a fecha 31 de diciembre de 2018, 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 competente en materia de Turismo.
- Programa 3.3. Comprobación de la ejecución de las actuaciones ejecutadas en materia de fomento de infraestructuras turísticas para entidades locales, con subvenciones de la Consejería competente en materia de Turismo concedidas en los ejercicios 2014, 2015 y 2016 que, a fecha 31 de diciembre de 2018, se encuentren justificadas.
- Programa 3.4. Control de la ejecución del gasto en proyectos subvencionados por la Consejería competente en materia de Turismo en materia de Planes Turísticos y Estrategias de Turismo Sostenible.
- Programa 3.5. Comprobación de la ejecución de las actuaciones ejecutadas en materia de fomento de los Municipios Turísticos de Andalucía, con subvenciones de la Consejería competente en materia de Turismo concedidas en los ejercicios 2017 y 2018 que, a fecha 30 de noviembre de 2019, se encuentren justificadas.
- Programa 3.6. Control de la ejecución del gasto en proyectos subvencionados por la Consejería competente en materia de Turismo en materia turística.
- Programa 3.7. Control de no inicio de las inversiones en proyectos subvencionados por la Consejería competente en materia de Turismo en materia turística.



Subvenciones y ayudas													
ACTUACIONES INSPECTORAS													
TODOS LOS TRIMESTRES													
ACTIVIDAD TURÍSTICA	RESULTADOS					TOTAL	PIP						
	INFORMES			REQ	OTROS		3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7
	FAV	DESAV	OTROS										
Hotel	15					15	1	8				5	1
Hotel-apartamento													
Hostal													
Pensión		1				1						1	
Apartamento turístico	2					2		2					
VFT													
Camping													
Área pernocta autocaravanas													
Casa Rural	1					1						1	
VTAR													
Agencia de Viajes	8					8		6				2	
Turismo Activo	3					3		2			1		
Guía de turismo													
Oficina de turismo													
Ayuntamiento	41		1		16	58		39				9	
Otros	4	1			1	6	1	1				3	
TOTAL	74	2	1		17	94	2	58			1	21	1



- Línea estratégica IV: 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, agentes de la autoridad y otros denunciante.

Denuncias											
ACTUACIONES INSPECTORAS											
TODOS LOS TRIMESTRES											
ACTIVIDAD TURÍSTICA	RESULTADOS									TOTAL	PIP 4
	ACTAS				INFORMES			REQ	OTROS		
	ADV	CONF	INFR	OBST	FAV	DESF	OTROS				
Hotel	7	4	31		96	10	9	3		160	146
Hotel-apartamento	2		1				1			4	4
Hostal	1	1	5		6	1	1	1	1	17	12
Pensión	1		3		4		3	2		13	9
Apartamento turístico	4		19		32	4	12	9	11	91	67
VFT	4	1	27		68	22	45	7	1	175	148
Camping			3		6					9	9
Área pernocta autocaravanas											
Casa Rural					4			1	1	6	5
VTAR	1		3		2	2	1			9	7
Agencia de Viajes	9		8		50	2	13	4	2	88	80
Turismo Activo	1						1	1		3	2
Guía de turismo					2	2	1			5	5
Oficina de turismo											
Otros	4		13		1	4	22	21	4	69	35
TOTAL	34	6	113		271	47	109	49	20	649	529



- Línea estratégica V: actuaciones de información y asesoramiento sobre los derechos y obligaciones de las personas titulares de las empresas turísticas.

- Programa 5.1. Información y asesoramiento a las personas responsables de empresas y servicios turísticos.
- 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.
- 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.

Información y asesoramiento									
ACTUACIONES INSPECTORAS									
TODOS LOS TRIMESTRES									
ACTIVIDAD TURÍSTICA	RESULTADOS					TOTAL	PIP		
	AC.ADV	INFORME	REQ	L.CHECK	OTROS		5.1	5.2	5.3
Hotel		18		10	75	103	91		12
Hotel-apartamento					1	1	1		
Hostal	7	7		4	79	97	75	6	4
Pensión	12	17		1	85	115	78	12	1
Apartamento turístico		36		9	189	234	223		9
VFT		68			3590	3658	3657		
Camping					7	7	7		
Área pernocta autocaravanas		2			8	10	10		
Casa Rural	2	7		4	111	124	120		4
VTAR		18			371	389	389		
Agencia de Viajes					19	19	20		
Turismo Activo					318	318	317		
Guía de turismo					106	106	106		
Oficina de turismo					1	1	1		
Otros	1				266	267	267		
TOTAL	22	173		28	5226	5449	5362	18	30



Las actuaciones practicadas han dado lugar a los siguientes resultados totales en Andalucía:

TOTAL PROGRAMAS EJERCICIO 2019 (TODOS LOS TRIMESTRES y TODOS LOS CENTROS)											
ACTIVIDAD TURÍSTICA	RESULTADOS										TOTAL
	ACTAS				INFORMES			REQ	L.CHEQ	OTROS	
	ADV	CONF	INFR	OBST	FAV	DESF	OTROS				
Hotel	52	88	87	0	166	83	37	12	10	75	610
Hotel-apartamento	4	3	1	0	2	2	2	1	0	1	16
Hostal	72	93	102	0	89	50	40	73	4	92	615
Pensión	107	63	191	0	139	101	49	132	1	100	883
Apartamento turístico	104	120	55	0	139	78	71	26	9	201	803
VFT	406	522	78	1	347	241	392	573	0	3693	6253
Campamento de turismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Camping	3	3	4	0	12	4	3	0	0	8	37
Área pernocta autocaravanas	13	4	1	0	0	1	2	0	0	8	29
Casa Rural	83	185	5	0	108	15	38	40	4	112	590
VTAR	326	318	15	0	271	28	87	151	0	384	1580
Agencia de Viajes	14	0	12	0	82	13	33	819	0	23	996
Turismo Activo	1	0	1	0	60	31	35	406	0	393	927
Guía de turismo	1	0	4	0	7	4	7	4	0	106	133
Oficina de turismo	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
Ayuntamiento	0	0	0	0	41	0	1	0	0	16	58
Otros	11	5	101	0	17	39	79	116	0	277	645
TOTAL	1197	1406	657	1	1480	690	876	2353	28	5490	14178

