



PLAN DE INSPECCIÓN DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA AÑO 2024

Realizado:	VISTO BUENO:
CECILIA DOMÍNGUEZ POSADA Jefa de Área de Inspección	JULIO A. VIZUETE CANO Director Oficina de Ordenación del Turismo
Fecha: febrero 2024	Fecha: febrero 2024

26/02/2024 20:25:25

26/02/2024 20:05:07 | VIZUETE CANO, JULIO

DOMÍNGUEZ POSADA, MARIA CECILIA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-d299c6fb-d4dc-a178-458b-005056946280





Criterios para la planificación y programación de la labor inspectora:

- 1.- Establecimiento de procesos eficientes, eficaces y oportunos.
- 2.- Definición de objetivos específicos.
- 3.- Concreción de acciones y procedimientos específicos cuantificables y con determinación de sus plazos de ejecución y duración que permitan su seguimiento y evaluación.

Objetivos:

1. Velar por el cumplimiento de la normativa turística vigente, así como por el correcto funcionamiento de los servicios y establecimientos turísticos.
2. La protección de los profesionales del sector turístico. Detección de situaciones de clandestinidad de servicios y establecimientos turísticos.
3. Información y asesoramiento a los profesionales del sector turístico del ejercicio de sus derechos y del cumplimiento de sus obligaciones.
4. Protección de los derechos de los usuarios turísticos.

Con independencia del establecimiento de estos objetivos se atenderán aquellas situaciones sobrevenidas que requieran actuaciones concretas y puntuales y que no estén recogidas en este plan.

La vigencia del plan será del año natural 2024. A su finalización se realizará una memoria que valorará y cuantificará las actuaciones realizadas y recogerá las mejoras que pudiesen aplicarse a planes posteriores.

Líneas estratégicas del Plan.

1. Actuaciones de supervisión, control y comprobación del cumplimiento de la normativa turística.
2. Actuaciones para evitar la prestación clandestina de servicios turísticos de alojamiento y otras actividades turísticas.
3. Actuaciones de información y asesoramiento sobre los derechos y obligaciones a los titulares de las empresas turísticas, bien sea de oficio o a instancia de parte en establecimientos clasificados.
4. Actuaciones de protección de los derechos de los usuarios turísticos mediante la comprobación de las quejas y reclamaciones.





Programas específicos en que concretan estas líneas:

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

- **Programa 1.1.** Procedimientos de clasificación de establecimientos turísticos que comuniquen el inicio de su actividad.

Actuaciones a realizar:

Control y verificación del cumplimiento de la normativa turística en los establecimientos de nueva apertura, emisión de los informes técnicos que procedan y, formalización de actas de inspección en su caso.

Ámbito de las actuaciones:

Establecimientos turísticos de nueva apertura en la Región de Murcia.

- **Programa 1.2.** Inspección y comprobación del cumplimiento de la normativa turística en los establecimientos turísticos de la zona Noroeste con motivo de la celebración del Año Jubilar 2024.

Actuaciones a realizar:

Visitas de inspección a los establecimientos hoteleros, albergues, apartamentos turísticos y casas rurales verificando la observancia de sus decretos reguladores, especialmente en lo relativo a medidas de seguridad y de prevención de incendios y accesibilidad, en su caso.

Ámbito de las actuaciones:

Los establecimientos radicados en los municipios de Caravaca de la Cruz, Cehegín, Moratalla, Bullas, Calasparra y Mula inscritos en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Se priorizarán las visitas de inspección en función de las siguientes tipologías: establecimientos hoteleros, albergues turísticos, apartamentos turísticos, y, por último, un porcentaje estimado del 15% de las casas rurales debido a la dificultad que supone por su elevado número, la dispersión de estas y la necesidad de concertar cita con los titulares para la inspección puesto que no son establecimientos que se encuentren abiertos al público con carácter habitual.

- **Programa 1.3.** Inspección y comprobación del cumplimiento de la normativa turística en campings y áreas de autocaravanas.

Actuaciones a realizar:

Visitas de inspección a los campings verificando la observancia del Decreto n.º 193/2022, de 27 de octubre, por el que se regulan los alojamientos turísticos en las modalidades de campings y áreas de autocaravanas, caravanas, camper y similares en la Región de Murcia, especialmente en lo relativo a medidas de seguridad y de prevención





de incendios, instalación de elementos fijos que no se correspondan con la estancia temporal propia de estos establecimientos y accesibilidad, en su caso.

Ámbito de las actuaciones:

La totalidad de los campings y áreas de autocaravanas inscritos en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

- **Programa 1.4.** Inspección y comprobación del cumplimiento de la normativa turística en establecimientos hoteleros que hayan sido objeto de cambios de titularidad en los últimos 3 años.

Actuaciones a realizar:

Visitas de inspección a los establecimientos hoteleros verificando la observancia del Decreto n.º 38/2018, de 18 de abril, por el que se regulan los establecimientos hoteleros de la Región de Murcia, especialmente en lo relativo a medidas de seguridad y de prevención de incendios, realización de reformas sustanciales y accesibilidad, en su caso.

Ámbito de las actuaciones:

Establecimientos hoteleros inscritos en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia que hayan sido objeto de cambios de titularidad en los últimos 3 años.

Esta cifra podrá verse incrementada o disminuida por circunstancias sobrevenidas, cuando los establecimientos promuevan un expediente de cambios o hayan sido objeto de reclamación.

2.- Programas correspondientes a la línea estratégica de actuaciones para evitar la prestación clandestina de servicios turísticos de alojamiento y otras actividades turísticas.

- **Programa 2.1.** Detección de la prestación clandestina del servicio turístico de alojamiento en establecimientos hoteleros, apartamentos turísticos, campings, áreas de autocaravanas, viviendas de uso turístico, albergues y alojamientos rurales que carezcan de la preceptiva comunicación al Instituto de Turismo de la Región de Murcia del inicio de su actividad.

Actuaciones a realizar:

Rastreo de oferta clandestina y verificación de la información obtenida a través de las siguientes fuentes de detección:

- a) Internet
- b) Visitas de inspección
- c) Folletos o cualquier otro soporte publicitario
- d) Información facilitada por las oficinas de turismo de la Región de Murcia.
- e) Análisis de prensa o publicaciones turísticas, así como de radio y otros medios de comunicación masivos.





Ámbito de las actuaciones:

Toda la Región de Murcia estableciéndose como zonas de actuación preferentes el Noroeste de la Región de Murcia con motivo de la celebración del Año Jubilar 2024 así como los principales destinos turísticos de la Costa Cálida con gran peso de la demanda de turismo residencial, por su importancia en la actividad turística regional.

- **Programa 2.2.** Detección de la prestación clandestina de la actividad de Guía oficial de turismo careciendo de la preceptiva habilitación expedida por el Instituto de Turismo de la Región de Murcia, otras comunidades autónomas u otros organismos internacionales competentes en la materia.

Actuaciones a realizar:

Verificación de la prestación del servicio de guía oficial de turismo en la Región de Murcia por personas que, en el ejercicio de estas funciones, dispongan o acrediten disponer de la preceptiva habilitación:

Ámbito de las actuaciones:

Toda la Región de Murcia con especial atención a las ciudades de Cartagena y Murcia por ser destinatarias de un considerable número de turistas procedentes de los cruceros que tienen una influencia directa en la demanda del servicio de guía turístico.

- **Programa 2.3.** Prevención de la acampada libre por medio de autocaravanas, caravanas, camper y similares fuera de los establecimientos del tipo camping o área de autocaravanas.

Actuaciones a realizar:

Detección de zonas de acampada descontrolada de autocaravanas, caravanas, camper y similares dando traslado de tales situaciones a los municipios en los que se detecten.

Ámbito de las actuaciones:

Toda la Región de Murcia con especial atención a los municipios costeros.

3.- Programas correspondientes a la línea estratégica de actuaciones de información y asesoramiento sobre los derechos y obligaciones a los titulares de las empresas turísticas o que pretendan serlo, bien sea de oficio o a instancia de parte.

- **Programa 3.1.** Información y asesoramiento sobre los derechos y obligaciones y requisitos a los titulares de las empresas y actividades turísticas.

Actuaciones a realizar:

Proporcionar, de oficio o a instancia de parte interesada, información, asesoramiento y orientación sobre la normativa turística aplicable a sus establecimientos o actividades.





Ámbito de las actuaciones:

Titulares de empresas y servicios turísticos que presten sus servicios en la Región de Murcia.

- **Programa 3.2.** Información y asesoramiento sobre los derechos y obligaciones y requisitos a personas físicas y/o jurídicas que pretendan iniciar su actividad como empresa y/o actividad turística en la Región de Murcia.

Actuaciones a realizar:

Proporcionar, a instancia de parte interesada, información, asesoramiento y orientación sobre la normativa turística aplicable a los establecimientos o actividades que pretendan iniciar.

Ámbito de las actuaciones:

Titulares de empresas y servicios turísticos que presten o quieran prestar sus servicios en la Región de Murcia.

4.- Programa correspondiente a la línea estratégica de protección de los derechos de los usuarios turísticos.

- **Programa 4.1.** Comprobación y verificación de las reclamaciones interpuestas por los usuarios turísticos relacionadas con la deficiente prestación de los servicios turísticos.

Actuaciones a realizar:

Visitas de inspección para comprobar las reclamaciones interpuestas por los usuarios turísticos que pudiesen constituir causa de vulneración de sus derechos por incumplimiento de la normativa turística de aplicación.

Ámbito de las actuaciones:

Establecimientos que presten servicios turísticos de la Región de Murcia que hayan sido objeto de reclamación.

Murcia, a fecha de la firma digital

Vº Bº

EL DIRECTOR OFICINA DE
ORDENACIÓN DEL TURISMO

Julio Vizuite Cano

LA JEFA DE ÁREA DE INSPECCIÓN

Cecilia Domínguez Posada

