



Región de Murcia

Instituto de Turismo de la Región de Murcia
Oficina de Ordenación del Turismo

Avd. Juana Jugán, 2
30006-Murcia
T. 968 277 719
F. 968 357 705
www.murciaturistica.es

PLAN DE INSPECCIÓN DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA AÑO 2016

Realizado:	VISTO BUENO:
CECILIA DOMÍNGUEZ POSADA Jefa de Área de Inspección	JULIO A. VIZUETE CANO Director Oficina de Ordenación del Turismo
Fecha: enero 2016	Fecha: enero 2016



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.
5. Plan de mejora continua del área de inspección.
6. Promover la colaboración con otras Administraciones y departamentos.

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 2016. 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.
5. Actuaciones para la homogeneización de criterios y procedimientos, normalización de modelos, impulso de nuevas tecnologías y formación del personal.
6. Actuaciones tendentes a la obtención de un flujo de información entre la administración turística y otras administraciones relacionadas directa o indirectamente con el sector turístico.

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 campamentos de turismo.

Actuaciones a realizar:

Visitas de inspección a los campamentos de turismo verificando la observancia de los Decretos 19/1985 y 108/88, especialmente en lo relativo a medidas de seguridad y de prevención de incendios y accesibilidad en su caso.

Ámbito de las actuaciones:

La totalidad de los Campamentos de Turismo inscritos en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

- **Programa 1.3.** Inspección y comprobación del cumplimiento de la normativa turística en establecimientos hoteleros.

Actuaciones a realizar:

Visitas de inspección a los establecimientos hoteleros verificando la observancia del Decreto 91/2005, especialmente en lo relativo a medidas de seguridad y de prevención de incendios 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. La visita de inspección y posterior seguimiento se realizará al 15% de las firmas ordenadas por antigüedad de la misma.

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

- **Programa 1.4.** Inspección y comprobación del cumplimiento de la normativa turística en apartamentos turísticos.

Actuaciones a realizar:

Visitas de inspección a los apartamentos turísticos verificando la observancia del Decreto 75/2005, especialmente en lo relativo a medidas de seguridad y de prevención de incendios y accesibilidad en su caso.

Ámbito de las actuaciones:

Apartamentos turísticos inscritos en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. La visita de inspección y posterior seguimiento se realizará al 15% de las firmas ordenadas por antigüedad de la misma y, de cada una de ellas, el 15% de las unidades de alojamiento.

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

- **Programa 1.5.** Inspección y comprobación del cumplimiento de la normativa turística en alojamientos rurales.

Actuaciones a realizar:

Visitas de inspección a los alojamientos rurales verificando la observancia del Decreto 76/2005, especialmente en lo relativo a medidas de seguridad y de prevención de incendios y accesibilidad en su caso.

Ámbito de las actuaciones:

Alojamientos rurales inscritos en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. La visita de inspección y posterior seguimiento se realizará sólo a aquellos establecimientos que promuevan un expediente de cambios o hayan sido objeto de reclamación.

La entrada en vigor de la ley de Turismo 12/2013 y el inminente desarrollo normativo de la misma, desaconsejan la inspección rutinaria anual de un porcentaje de los mismos ya que habrá que visitar la totalidad para reclasificarlos y encuadrarlos en una de las nuevas cinco categorías que presumiblemente existirán.



▪ **Programa 1.6. Comprobación de actividad de Agencias de Viajes.**

Actuaciones a realizar:

Visitas de inspección a Agencias de Viajes de oficio o a solicitud de la sección de empresas y actividades turísticas.

Ámbito de las actuaciones:

Agencias de Viajes inscritas en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

▪ **Programa 1.7. Actuación especial alojamientos en Caravaca de la Cruz con vistas al Año Jubilar 2017.**

Actuaciones a realizar:

Visitas de inspección o comprobaciones de oficio a alojamientos ubicados en el término municipal de Caravaca de la Cruz.

Ámbito de las actuaciones:

Establecimientos hoteleros, apartamentos turísticos, alojamientos vacacionales, hospederías y un porcentaje estimado del 15 % de las casas rurales existentes en el término municipal.

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 y alojamientos rurales que carezcan de la preceptiva comunicación al Instituto de Turismo de la Región de Murcia del inicio de su actividad.
- **Programa 2.2.** Detección de la prestación clandestina de la actividad de Turismo Activo sin haber realizado comunicación preceptiva al Instituto de Turismo de la Región de Murcia del inicio de su actividad.

En los Programas 2.1 y 2.2 las fuentes de detección procederán de la verificación de la información obtenida a través de:

- a) Visitas de inspección
- b) Internet
- 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:



Se establecen como zonas de actuación preferentes los núcleos urbanizados en las proximidades de campos de golf así como el entorno del Mar Menor y La Manga por su incidencia e importancia en el sector turístico de la Región de Murcia.

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 bien sea de oficio o a instancia de parte.

- **Programa 3.1.** Información y asesoramiento sobre los derechos y obligaciones a los titulares de las empresas y servicios turísticos.

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 o quieran prestar sus servicios en la Región de Murcia.

- **Programa 3.2.** Detección de deficiencias de sencilla subsanación y que no constituyan perjuicio para los derechos del usuario turístico.

Actuaciones a realizar:

Asesoramiento específico respecto a las deficiencias detectadas y, en su caso, acta donde conste la advertencia especialmente respecto a los establecimientos del programa 3.1.

Ámbito de las actuaciones:

Deficiencias leves y que no supongan perjuicio a los usuarios turísticos.

4.- Programas correspondientes 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.



5.- Programas correspondientes a la línea estratégica de actuaciones para la homogeneización de criterios y procedimientos, normalización de modelos, impulso de nuevas tecnologías y formación del personal.

▪ **Programa 5.1** Homogeneización de criterios y procedimientos.

Actuaciones a realizar:

- Reuniones periódicas orientadas a la unificación de criterios

▪ **Programa 5.2.** Impulso de nuevas tecnologías

- Modernización de equipos y procedimientos
- Nuevo programa informático inspección-empresas.

▪ **Programa 5.3.** Formación del personal de inspección

- Detección de necesidades formativas del personal para su inclusión en los planes del Centro de Cualificación Turística o de la Escuela de Administración Pública dentro del plan de calidad de las unidades o bien mediante la incorporación a aquellos propuestos por la Escuela y que sean de utilidad para el servicio.

6.- Actuaciones tendentes a la obtención de un flujo de información entre la administración turística y otras administraciones relacionadas directa o indirectamente con el sector turístico.

- Contactos con asociaciones del sector turístico de la Región de Murcia.
- Contactos con otros servicios de inspección de la Administración Regional.
- Contactos con otros departamentos de la propia organización tendentes a lograr una mayor eficacia y coordinación.

Murcia, a 02 de enero de 2016