

**BALANCE FINAL DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE INSPECCIÓN PROGRAMADA EN  
MATERIA DE TURISMO PARA EL AÑO 2020**

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, Regeneración, Justicia y Administración Local en aras a un mejor funcionamiento del sector turístico.

En cumplimiento de las previsiones normativas mencionadas, se publicó en el BOJA nº244, de 20 de diciembre de 2019, la Orden de 6 de diciembre de 2019, por la que se aprueba el Plan de Inspección Programada en materia de turismo para el año 2020 (PIP 2020).

La Orden de 6 de diciembre de 2019 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 2020.



El PIP 2020 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 2020 se articula en torno a las líneas estratégicas de actuación determinadas reglamentariamente, líneas que comprenden diversos programas en función de los objetos a inspeccionar. Sin embargo, y en el caso de la Línea estratégica 1, que engloba en general los programas de control ordinario de cumplimiento y mantenimiento de requisitos por parte de los prestadores de servicios turísticos, la más numerosa y la que, en consecuencia, genera la mayoría de actuaciones, la articulación se hace en torno a programas generales, aplicables en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y programas específicos, cuyo ámbito geográfico de actuación serán las provincias determinadas en cada uno de ellos.

En cumplimiento del mismo, se han llevado a cabo 10.668 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 11.750 resultados de las inspección, entre ellos 1.309 actas, 4.348 informes, 3.942 requerimientos de



documentación, 3 listas de chequeo sobre cumplimiento de las normativa sobre tabaquismo y otros 2.148 actos, referidos fundamentalmente a información a los interesados.

El número de resultados obtenidos en 2020 es inferior a los obtenidos en 2019 (casi 2.500 menos). Ello es debido fundamentalmente a una importante razón, la situación de pandemia provocada por el COVID-19.

Así, mediante Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, se declaraba el estado de alarma en todo el territorio nacional desde el día 14 de marzo, estado que permaneció vigente, tras sucesivas prórrogas, hasta el 21 de junio. Durante este período, el personal inspector, como el resto de la ciudadanía, se vio obligado a cumplir con las limitaciones impuestas en materia de circulación de personas, no pudiendo ejercer las funciones de inspección basadas en las visitas de comprobación a los establecimientos turísticos, visitas que constituyen el núcleo esencial de la actividad inspectora.

Por su parte, la Orden SND/257/2020, de 19 de marzo, por la que se declara la suspensión de apertura al público de establecimientos de alojamiento turístico, de acuerdo con el artículo 10.6 del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, estableció la suspensión de apertura al público de todos los establecimientos de alojamiento turístico, suspensión que no fue levantada, con determinadas limitaciones y condiciones, hasta el 11 de mayo mediante la Orden SND/399/2020, de 9 de mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional, establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la fase 1 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad.

Igualmente, los servicios de guías de turismo y de organización de actividades de turismo activo han venido sufriendo sucesivas restricciones normativas en el número de usuarios turísticos a los que se puede prestar el servicio.

De nuevo, mediante Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2, el Gobierno de la Nación volvió a declarar el estado de alarma, delegando en la presidencia de las comunidades autónomas la habilitación para dictar las disposiciones necesarias para la aplicación de lo dispuesto del dicha norma. El estado de alarma fue prorrogado hasta el día 9 de mayo de 2021 por el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre.



En virtud de la señalada delegación, se dictó en Andalucía el Decreto del Presidente 8/2020, de 29 de octubre, por el que se establecen medidas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía en aplicación del Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, en su condición de autoridad competente delegada del Gobierno de la Nación. Entre dichas medidas, se estableció la restricción de entrada y salida de personas del territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía y la limitación de la circulación de las personas en horario nocturno en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Con posterioridad, diversas disposiciones han vuelto a establecer restricciones y limitaciones que afectan tanto a la ciudadanía en general como a la actividad turística en particular.

Además de las restricciones y limitaciones normativas, muchos de los establecimientos y servicios turísticos, debido al acusado descenso de las reservas, a causa de las restricciones en la movilidad de las personas usuarias, tanto a nivel nacional como internacional, y del temor existente al contagio, han optado por seguir cerrados, por lo que tampoco han podido ser objeto de visita de comprobación.

Esta situación de pandemia ha provocado no sólo el cierre de establecimientos y servicios turísticos sino también una importante disminución en el número de empresas que iniciaban una actividad turística. Ello se ve reflejado en la disminución en 2020 del número de declaraciones responsables de inicio de actividad presentadas 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 13.893 declaraciones responsables menos en 2020 con respecto al año 2019, lo que representa más de un 50 % menos de empresas que iniciaron alguna actividad turística con respecto al año anterior.

Al contrario que con las declaraciones responsables de inicio de actividad, se ha producido un aumento de las comunicaciones presentadas por los interesados, necesarias para poner en conocimiento de la Administración algún cambio en el ejercicio de la actividad turística inscrita en el Registro de Turismo de Andalucía (en concreto 1.400 formularios de comunicación más en 2020 que en 2019), provocado fundamentalmente por cierres temporales, lo que no afecta de manera importante a la inspección, dado que estas comunicaciones no suelen dar lugar a una actuación inspectora posterior.

Hay que reseñar que entre los resultados obtenidos en 2020, hay menos actas de inspección pero han aumentado los informes y los requerimientos con respecto a los obtenidos en 2019. En concreto, se han levantado casi 2.000 actas menos (1.952) pero se han redactado más de 1.300 informes más (1.302) y se han efectuado más de 1.500 requerimientos de documentación (1.589) con respecto al año anterior. Ello es debido, en primer lugar, al confinamiento domiciliario durante el



segundo trimestre del año y, en segundo lugar, a las restricciones a la movilidad del resto del año. Por ello, han aumentado los documentos de la inspección que podían realizarse desde el propio domicilio del personal inspector (actuando en la modalidad de teletrabajo) como desde la propia sede de la Delegación Territorial, evitando en lo posible el desplazamiento al lugar de inspección.

Por sector de actividad, del total de actuaciones, 8.152 corresponden al servicio turístico de alojamiento (más del 76 % de las actuaciones) y, entre estas, más del 77 % corresponde a las viviendas, tanto con fines turísticos como de alojamiento rural (6.290), mientras que las actuaciones derivadas de establecimientos de alojamiento se cifran en 1.862. En el resto de sectores de actividad turística, destacan las actuaciones concernientes a las agencias de viajes, con 1.888 actuaciones, 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	566	138	382	34	1	96
HOTEL-APTO.	7	1	5	1	0	2
HOSTAL	152	44	86	6	1	31
PENSIÓN	203	27	132	10	0	46
ALBERGUE	5	4	4	0	0	1
APTOS. TCOS.	511	171	331	27	0	93
VFT	5.426	367	2.392	1.518	0	1.306
CÁMPINGS	56	14	42	2	0	4
ÁREAS PERNOCTA AUTOCAR.	25	6	21	5	0	4
CASAS RURALES	337	116	148	17	1	70



VTAR	864	381	242	342	0	236
AGENCIAS VIAJES	1.888	20	86	1855	0	113
TURISMO ACTIVO	147	3	140	112	0	7
GUÍAS TURISMO	149	3	144	3	0	5
OFICINAS TURISMO	5	0	0	0	0	5
AYTOS.	45	0	47	0	0	9
OTRAS*	282	14	146	10	0	120
TOTAL	10.668	1.309	4.348	3.942	3	2.148
		11.750				

\* Otras actividades: actividades 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.	1.862	521	1.151	102	3	347
VIVIENDAS	6.290	748	2.634	1.860	0	1.542
TOTAL	8.152	1.269	3.785	1.962	3	1.889
		8.908				

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



Al igual que sucede en años anteriores, y dada la propia naturaleza de estas líneas (cumplimiento ordinario de la normativa y, por otra parte, información a las empresas sobre dicho cumplimiento), la mayoría de actuaciones inspectoras se ha centrado en las líneas de actuación 1 (cumplimiento de la normativa turística) y 5 (información y asesoramiento), con casi 9.000 actuaciones, ocupando el 83'46 % del total del Plan, generando, de manera lógica, la gran mayoría de resultados producto de esas actuaciones (9.859, casi el 84 % del total del PIP 2020).

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 15 programas) y el que concentra el mayor número de actuaciones (5.389, más de la mitad del total del PIP 2020, concretamente el 50'52 %). El número de resultados de esta línea arroja una cifra de 1.172 actas de inspección (casi el 90 % del total de actas levantadas) y de 2.489 informes (más de la mitad de los informes totales emitidos, un 57'24 %). Igualmente, destaca el número de requerimientos efectuados (2.363).

El mayor volumen de actuaciones de esta línea de actuación se produce en el programa 1.6, relativo al control del cumplimiento por parte de las agencias de viajes de los requisitos de garantía de responsabilidad contractual y del seguro de responsabilidad civil (1.748 actuaciones), consistentes básicamente en requerimientos de documentación, y en el programa 1.3, cuyo objeto es la verificación de la información que los distintos tipos alojativos ofrecen en internet (1.664 actuaciones).

En los planes anteriores, el programa más numeroso en número de actuaciones lo constituía 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). No obstante, este año la cantidad de actuaciones ha disminuido bastante, debido al importante descenso de los inicios de actividad descritos con anterioridad a causa de la pandemia. En concreto, se han llevado a cabo 1.384 actuaciones (más del 25 % del total de la línea 1) y de resultados obtenidos (con un total de 1.775 – el 28'53 % –, de los cuales 848 corresponden a actas de inspección – el 72'35 % del total de actas de esta línea – y 539 corresponden a informes emitidos – el 21'66 % –). En este programa, tradicionalmente el más numeroso, se pueden comprobar los efectos que la pandemia ha provocado en la actividad turística. En 2019, las actuaciones relativas al control del inicio de



actividad en alojamientos turísticos arrojaba la cifra de 3.353 actuaciones, con 4.055 resultados obtenidos. En 2020, las cifras caen a 1.384 actuaciones (1.969 actuaciones - un 41'28 % - menos) y 1.775 resultados (2.280 - un 43'77 % - menos).

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 519 inspecciones (el 37'5 del total de inspecciones del programa 1.1 de alojamientos turísticos) arrojando a su vez la cantidad de 587 resultados (el 33'07 % del total del programa 1.1). Al igual que sucedía en el año 2019, destaca en el PIP 2020, aunque por motivos distintos, 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 2019. Así mientras en el año anterior, representaban algo más de la mitad de actuaciones en el programa 1.1, en 2020 no llega al 40 %; y mientras las actuaciones sumaban casi un tercio de las correspondientes a toda la línea 1 en 2019, en 2020 no llega al 10 % del total (9'63 %).

En relación con estos resultados, del total de actas levantadas a las viviendas con fines turísticos (262), casi el 70 % ha sido de conformidad (177, el 67'56 % del total de actas levantadas). En cuanto a los informes emitidos (236), la mayoría de ellos han sido informativos (116, el 49'15 %).

Por otra parte, hay que enfatizar el aumento porcentual de actuaciones relativas al control de inicio de actividad del otro tipo de viviendas, las de alojamiento en el medio rural, con respecto a los demás tipos alojativos, incluso superando en número de actuaciones a las viviendas con fines turísticos. Así, se han llevado a cabo 526 actuaciones, suponiendo el 38 % del total del programa 1.1 y el 9'76 % del total de la línea 1. Ello ha dado lugar a 784 resultados, el 44'17 % del total del programa 1.1. De estos resultados, 324 corresponden a actas de inspección (183 de conformidad, el 56'48 %) y 205 corresponden a informes (142 favorables, casi el 70 %).

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 47 actuaciones, fundamentalmente en hoteles (23) y, en menor medida, en establecimientos de apartamentos turísticos (17), 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 (29), siendo



muy pocas las que han contado con un acta de infracción o un informe negativo (5). 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 2019 ha sufrido un importante aumento, pasando de 308 a 1.664 actuaciones, un 18'51 % más. Ello se debe, como se razonó anteriormente, a la disminución de la actividad del personal inspector directamente en los lugares de inspección, debido al confinamiento y a las restricciones de movilidad, por lo que la labor inspectora se ha volcado en actuaciones que se podían realizar desde casa o desde la propia oficina. En este programa, destacan este año las actuaciones llevadas a cabo en viviendas con fines turísticos (1.289), siguiéndole aunque a gran distancia las efectuadas en hoteles (164).

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 (209), se han emitido 92 informes favorables y 115 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.

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 1.5), 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 1.6). En el primer caso, se han realizado requerimientos para la aportación de la documentación acreditativa a 108 empresas organizadoras de actividades de turismo activo. En cuanto a las agencias de viajes (programa 1.6), el programa 1.6 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 (1.837 requerimientos en total).



El programa 1.7 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 207 actuaciones desarrolladas.

Por su parte, los programas 1.8 a 1.15 tienen objetivos personalizados por provincias, de manera que se pretende atender a la situación particular de los distintos servicios turísticos en cada una de ellas. La mayoría de actuaciones vienen referidas a inspecciones in situ en los propios establecimientos turísticos por lo que el grado de cumplimiento de estos programas ha sido bastante bajo, debido a las razones expuestas derivadas del confinamiento y las restricciones a la movilidad por un lado y al cierre de numerosos establecimientos por otro.

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). En esta línea, el número de actuaciones con respecto a 2019 se ha quintuplicado (1.222 actuaciones en total). Ello vuelve a poner de manifiesto que la labor inspectora, al no poder realizarse sobre el terreno, se ha volcado en las actuaciones que se podían realizar desde casa o desde la oficina. De ahí que la mayoría de ellas se haya realizado sobre la base de información obtenida en internet (1.196 actuaciones, el 97'87 % del total de la línea).

El mayor número de actuaciones se ha concentrado en el programa 2.1 (alojamientos), con 1.208 actuaciones (casi el 99 % del total de actuaciones de la línea 2), situación que se mantiene con respecto a los años anteriores. En este programa 2.1 predominan las actuaciones relacionadas con viviendas con fines turísticos, en el que se han desarrollado 1.178 actuaciones, el 97'52 % del total del programa 2.1 y el 96'4 % del total de la línea 2.

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 36, frente a los resultados favorables (actas de conformidad e informes favorables), con un total de 8, destacando el gran número de requerimientos efectuados (1.167).

La línea de actuación 3 se refiere al control del destino de los fondos públicos concedidos en materia turística, donde se han realizado 79 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 463 actuaciones. La mayoría de las denuncias se han realizado en relación con hoteles (101, el 21'81 % del total), viviendas con fines turísticos (97, el 20'95 % del total) y agencias de viajes (96, el 20'73 % del total). Del total de actuaciones, 254 han tenido un resultado favorable (acta de conformidad y/o informe favorable), 87 un resultado desfavorable (acta de infracción y/o informe desfavorable), mientras que 38 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. Al igual que en el año 2019, en esta línea destaca notablemente en número de actuaciones relacionadas con las viviendas con fines turísticos (2.277, el 64'78 % del total de actuaciones de toda la línea 5), en relación con las cuales destacan las consultas efectuadas, más de la mitad de las actuaciones (1.252).

La línea de actuación 6 se dirige a la formación especializada del personal inspector. Durante el año 2020 no se han podido realizar reuniones de coordinación, por lo que las labores en este sentido se han realizado vía resolución de consultas planteadas por las propias Delegaciones Territoriales, de manera que se homogeneizan las respuestas de las mismas ante situaciones similares. Igualmente, y ante la situación de pandemia, se ha solicitado y conseguido la elaboración de un Procedimiento de trabajo para la prevención de contagio de COVID-19 en las tareas de inspección para el personal inspector en las visitas a realizar a los lugares de inspección.

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.

Programas generales.

- 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 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 1.6. 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 1.7. 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.

### Programas específicos (provinciales).

- Programa 1.8. Control y verificación del cumplimiento de la normativa turística de los establecimientos hoteleros clasificados en las categorías de tres y cuatro estrellas (Almería).
- Programa 1.9. Control y verificación del cumplimiento de la normativa turística de los establecimientos hoteleros clasificados en las categorías de una, dos y tres estrellas (Cádiz).
- Programa 1.10. Control y verificación del cumplimiento de la normativa turística de aquellos establecimientos de agencias de viajes que se encuentren abiertos al público, especialmente en materia de rótulos (Córdoba).
- Programa 1.11. Control y verificación del cumplimiento de la normativa turística de los establecimientos hoteleros clasificados en las categorías de cuatro y cinco estrellas, establecimientos de apartamentos turísticos clasificados en las categorías de tres y cuatro llaves y casas rurales clasificadas en la categoría superior (Granada).
- Programa 1.12. Supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística en campamentos de turismo (Huelva).
- Programa 1.13. Verificación de los cierres temporales y períodos de cierre de los establecimientos de alojamiento turístico inscritos en el Registro de Turismo de Andalucía (Jaén).



- Programa 1.14. Control y verificación del cumplimiento de la normativa turística de los establecimientos hoteleros clasificados en las categorías de tres y cuatro estrellas (Málaga).
- Programa 1.15. Control y verificación del cumplimiento de la normativa turística de las pensiones conforme a la clasificación en la que se encuentran inscritas en el Registro de Turismo de Andalucía (Sevilla).

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
	ADV	CONF	INFR	OBST	FAV	DESAFV	OTROS						INTERN	VISITA												
Hotel	67	34	7		55	38	124	17	18	360	26	23	153	11	60			27		2					1	
Hotel-apartamento					4			1		5		1	1	1												
Hostal	26	10	1		17	10	46	4	2	116	17	1	59	4	16			9								
Pensión	11	4	3		12	15	71	7	1	124	11	3	78	5	7			13								
Apartamento turístico	55	91	9	1	110	64	27	16	27	400	123	17	14	5	107			41								
VFT	99	225	14	1	1264	99	117	81	44	1944	519		1249	40				66								
Camping	6	2	2		2	3	1	1	1	18	9	2			1			1								
Área pernocta autocaravanas	3						1			4	2							1								
Casa Rural	20	93			13	17	25	13	7	188	142		9	5	13			8								
VTAR	149	200	22		167	30	36	264		868	526		8	22				38								
Agencia de Viajes	2	4			1		2	1848	96	1953							1748			19						
Turismo Activo					78	30		108		216					108											
Oficina de turismo																										
Albergue	4				2	2				8	2							2								
Otros	1	6			2	3	1	3	2	18	7			1	4			1								
<b>TOTAL</b>	<b>443</b>	<b>669</b>	<b>58</b>	<b>2</b>	<b>1727</b>	<b>311</b>	<b>451</b>	<b>2363</b>	<b>198</b>	<b>6222</b>	<b>1384</b>	<b>47</b>	<b>1571</b>	<b>93</b>	<b>209</b>	<b>108</b>	<b>1748</b>	<b>207</b>		<b>2</b>	<b>19</b>			<b>1</b>		



- 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	DESAV	OTROS	INTERN			VISITA	INTERN	VISITA	INTERN	VISITA	INTERN	VISITA	INTERN	VISITA	INTERN
Hotel																			
Hotel-apartamento																			
Hostal			1							1	1								
Pensión			1							1		1							
Apartamento turístico			3			2		1		6	2	2							
VFT	1		4		1	3	9	1153	10	1181	1177	1							
Camping					5					5	3	4							
Área pernocta autocaravanas																			
Casa Rural									2	2									
VTAR									2	2	2								
Agencia de Viajes			2		1	3		1		7						2	5		
Turismo Activo			2			2		3		7				1	3				
Guía de turismo			3		1	2		3		9			3						
Oficina de turismo																			
Otros			6			2	1	6		15	8	7							
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>22</b>		<b>8</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>1167</b>	<b>14</b>	<b>1236</b>	<b>1193</b>	<b>15</b>		<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	



- 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. Control de la ejecución del gasto en proyectos subvencionados por la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local en materia de Planes Turísticos y Estrategias de Turismo Sostenible.
- Programa 3.2. Comprobación de la ejecución de las actuaciones ejecutadas en materia de fomento de los Municipios Turísticos de Andalucía, con subvenciones de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local concedidas en los ejercicios 2017, 2018 y 2019 que, a fecha 30 de noviembre de 2020, se encuentren justificadas.
- Programa 3.3. Control de la ejecución del gasto y control de no inicio de las inversiones en proyectos subvencionados por la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local 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
	FAV	DESFAV	OTROS						
Hotel	9		1		1	11	5		4
Hotel-apartamento									
Hostal	1					1			1
Pensión									
Apartamento turístico	5	1	1		3	10	7		
VFT									
Camping	1					1	1		
Área pernocta autocaravanas									
Casa Rural	1					1	1		
VTAR									
Agencia de Viajes	1					1	1		
Turismo Activo	9	2	2			13	5		6
Guía de turismo									
Oficina de turismo									
Ayuntamiento	41	5	1		9	56	13	11	21
Otros	3				2	5	1		2
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>8</b>	<b>5</b>		<b>15</b>	<b>99</b>	<b>34</b>	<b>11</b>	<b>34</b>



- 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 denunciantes.

Denuncias											
ACTUACIONES INSPECTORAS											
TODOS LOS TRIMESTRES											
ACTIVIDAD TURÍSTICA	RESULTADOS									TOTAL	PIP
	ACTAS				INFORMES			REQ	OTROS		
	ADV	CONF	INFR	OBST	FAV	DESF	OTROS				
Hotel	9	4	8		57	10	18	7		113	101
Hotel-apartamento	1				1					2	2
Hostal	1	1	1		5	1	1			10	8
Pensión	4	1	3		2	3		3	1	17	12
Apartamento turístico	5		7		31	1	10			54	51
VFT	5	3	15		53	7	18	4		105	97
Camping			3		8	1	16	1		29	26
Área pernocta autocaravanas	3				11		8	4	2	28	19
Casa Rural	1		1		2		1	2		7	7
VTAR	4		6		4	4	1	6		25	15
Agencia de Viajes	5		7		66	5	7	6		96	96
Turismo Activo			1		3	1	5	1		11	9
Guía de turismo					1		1		1	3	3
Oficina de turismo											
Otros			1		1	1	13	1	1	18	17
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>9</b>	<b>53</b>		<b>245</b>	<b>34</b>	<b>99</b>	<b>35</b>	<b>5</b>	<b>518</b>	<b>463</b>



- 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 para las personas usuarias de servicios turísticos.

Información y asesoramiento								
ACTUACIONES INSPECTORAS								
TODOS LOS TRIMESTRES								
ACTIVIDAD TURÍSTICA	RESULTADOS					TOTAL	PIP	
	AC.ADV	INFORME	REQ	L.CHECK	OTROS		5.1	5.2
Hotel	9	70	10	1	77	167	150	3
Hotel-apartamento					2	2	2	
Hostal	3	5	2	1	29	40	36	
Pensión		29			44	73	73	
Apartamento turístico		79	10		63	152	142	
VFT		821	280		1252	2353	2277	
Camping	1	5			3	9	9	
Área pernocta autocaravanas		1	1		2	4	3	
Casa Rural	1	89	2	1	61	154	151	1
VTAR			72		234	306	253	
Agencia de Viajes					17	17	17	
Turismo Activo		8			7	15	15	
Guía de turismo		139			4	143	143	
Oficina de turismo					5	5	5	
Albergue					1	1	1	
Otros		119			115	234	234	
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>1365</b>	<b>377</b>	<b>3</b>	<b>1916</b>	<b>3675</b>	<b>3511</b>	<b>4</b>



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

TOTAL PROGRAMAS EJERCICIO 2020 ( 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	85	38	15	0	121	48	213	34	1	96	651
Hotel-apartamento	1	0	0	0	5	0	0	1	0	2	9
Hostal	30	11	3	0	23	11	52	6	1	31	168
Pensión	15	5	7	0	14	18	100	10	0	46	215
Apartamento turístico	60	91	19	1	146	68	117	27	0	93	622
VFT	105	228	33	1	1318	109	965	1518	0	1306	5583
Campamento de turismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Camping	7	2	5	0	16	4	22	2	0	4	62
Área pernocta autocaravanas	6	0	0	0	11	0	10	5	0	4	36
Casa Rural	22	93	1	0	16	17	115	17	1	70	352
VTAR	153	200	28	0	171	34	37	342	0	236	1201
Agencia de Viajes	7	4	9	0	69	8	9	1855	0	113	2074
Turismo Activo	0	0	3	0	90	35	15	112	0	7	262
Guía de turismo	0	0	3	0	2	2	140	3	0	5	155
Oficina de turismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5
Ayuntamiento	0	0	0	0	41	5	1	0	0	9	56
Albergue	4	0	0	0	2	2	0	0	0	1	9
Otros	1	6	7	0	6	6	134	10	0	120	290
<b>TOTAL</b>	<b>496</b>	<b>678</b>	<b>133</b>	<b>2</b>	<b>2051</b>	<b>367</b>	<b>1930</b>	<b>3942</b>	<b>3</b>	<b>2148</b>	<b>11750</b>

