

PLAN DE INSPECCIÓN PROGRAMADA EN MATERIA DE TURISMO EN ARAGÓN 2018

MEMORIA Y EVALUACIÓN DE ACTUACIONES DESARROLLADAS 2018

1. INTRODUCCIÓN.

1.1.- La Ley del Turismo de Aragón atribuye al actual Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda, del que forma parte la Dirección General de Turismo, la coordinación de las funciones inspectoras de las distintas Administraciones Públicas competentes en materia de turismo.

De acuerdo con todo ello, en 2015, desde la Dirección General de Turismo se consideró necesaria la elaboración de un plan anual de inspección turística, que planificara la actividad inspectora a lo largo del territorio, unificara la interpretación de la normativa de aplicación y fijara los objetivos comunes en la persecución de las actividades irregulares en materia turística.

Dicha aprobación respondía además a lo indicado en el nuevo apartado 3 del artículo 77 del texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón, aprobado por Decreto Legislativo 1/2013, de 2 de abril, con arreglo a la siguiente redacción: *"el ejercicio de las actuaciones inspectoras se ordenará mediante los correspondientes planes de inspección que se aprueben mediante orden del Consejero competente en materia de turismo"*.

El mencionado apartado 3 fue añadido al citado texto refundido a través del artículo 37, punto dieciséis, de la Ley 2/2016, de 28 de enero, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad Autónoma de Aragón, que entró en vigor el 4 de febrero de 2016. Con posterioridad, este apartado fue incorporado al artículo 78, *"Inspección de las actividades turísticas"*, del Decreto Legislativo 1/2016, de 26 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón, publicado en el Boletín Oficial de Aragón nº 149, de 3 de agosto de 2016.

En el Boletín Oficial de Aragón nº 46, de 8 de marzo de 2016, fue publicada la Orden VMV/149/2016, de 24 de febrero, por la que se aprobaba el Plan de inspección programada en materia de turismo en Aragón para 2016; y en el Boletín Oficial de Aragón nº 41, de 1 de marzo, fue publicada la Orden VMV/178/2017, de 8 de febrero, por la que se aprobaba el Plan de inspección programada en materia de turismo en Aragón para 2017.

Por último, en el Boletín Oficial de Aragón nº 63, de 2 de abril de 2018, fue publicada la Orden VMV/514/2018, de 9 de marzo, por la que se aprobó el Plan de inspección programada en materia de turismo en Aragón para 2018.

En el Apartado IV de dicho Plan, denominado "Seguimiento y evaluación", se indica textualmente que *"los servicios de inspección implicados en la ejecución de este plan de inspección programada en materia de turismo en Aragón efectuarán una primera memoria y evaluación de actividades desarrolladas, a presentar ante la Dirección General de Turismo antes del 31 de enero de 2019"*.



De acuerdo con lo anterior, se elabora la presente Memoria, dando cumplimiento así a lo indicado en el citado Apartado IV del Plan de inspección programada en materia de turismo en Aragón para 2018.

1.2.- Las competencias de la Dirección General de Turismo se detallan en el Decreto 14/2016, de 26 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda, publicado en el Boletín Oficial de Aragón nº 21, de 2 de febrero de 2016.

Así, por lo que se refiere a la inspección de turismo, el artículo 25 del Decreto 14/2016 indica que corresponde a la Dirección General de Turismo el ejercicio de las competencias y funciones en las siguientes materias, entre otras:

- a) La planificación y ordenación territorial de los recursos turísticos de la Comunidad Autónoma, coordinando las actuaciones que en esta materia lleven a cabo las Entidades Locales.
- b) El ejercicio de la potestad autorizatoria, así como la tramitación de declaraciones responsables, registral, inspectora y disciplinaria sobre las empresas y establecimientos turísticos de su competencia y sobre las profesiones turísticas, sin perjuicio de las competencias atribuidas a los Servicios Provinciales de Huesca y Teruel por la normativa turística y la coordinación de tales potestades cuando sean ejercidas por las Entidades Locales.
- n) El ejercicio de las funciones de asesoramiento y control relacionadas con la inspección turística, de forma coordinada con las competencias atribuidas a los servicios provinciales de Huesca y Teruel.

Por otra parte, el artículo 26 del Decreto 14/2016 indica que corresponden al Servicio de Ordenación y Regulación de las Actividades Turísticas las funciones relativas a (entre otras):

- p) El asesoramiento y coordinación de la actividad inspectora.

Igualmente, el artículo 27 del Decreto 14/2016 indica que corresponden al Servicio de Gestión de Infraestructuras Turísticas las siguientes funciones (entre otras):

- j) La planificación, el ejercicio y desarrollo de la función inspectora en establecimientos hoteleros, apartamentos turísticos, oficinas de turismo, viviendas de uso turístico y empresas de turismo activo en el ámbito provincial de Zaragoza
- k) La planificación, el ejercicio y desarrollo de la función inspectora en albergues, refugios, empresas de restauración, casas rurales, campings y acampadas en el ámbito de la delimitación comarcal de Zaragoza.
- l) La planificación de las actuaciones inspectoras de los Servicios Provinciales de Huesca y Teruel en esta materia.
- m) El ejercicio de las materias de asesoramiento y control relacionadas con la inspección turística competencia de la Dirección General de Turismo.

Por último, la Disposición adicional primera del Decreto 14/2016 indica que sin perjuicio de lo establecido en el artículo 4.5. (que dice textualmente que “*los Servicios Provinciales del Departamento en Huesca y Teruel ejercerán en su ámbito territorial las funciones establecidas en la normativa de organización de la Administración periférica de la Comunidad Autónoma de Aragón, las que se les atribuyan por delegación o desconcentración dentro del propio Departamento, así como aquellas otras que les sean atribuidas por disposición legal o reglamentaria*”) a los Servicios Provinciales de Huesca y Teruel, les corresponden las siguientes competencias en materia de Turismo (entre otras):

e) El ejercicio, desarrollo y planificación de la función inspectora en empresas y establecimientos turísticos de su competencia.

1.3.- El texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón, aprobado por Decreto Legislativo 1/2016, de 26 de julio, del Gobierno de Aragón, dedica el Capítulo II del Título Sexto (Disciplina Turística) a la Inspección Turística (artículos 78, 79, 80 y 81, en el texto refundido anterior 77, 78, 79 y 80), en los términos que se transcriben a continuación.

Artículo 78. Inspección de las actividades turísticas.

1. La Administración de la Comunidad Autónoma, las comarcas y los municipios, atendiendo a los principios de cooperación y coordinación interadministrativa, llevarán a cabo funciones de información, asesoramiento y comprobación del cumplimiento de la legislación turística y de la relativa a la promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

2. Corresponde a las comarcas la inspección general de las empresas de restauración y de los establecimientos extrahoteleros, salvo los apartamentos turísticos y las viviendas de uso turístico, bajo la coordinación del Departamento competente en materia de turismo.

3. Corresponde al Departamento competente en materia de turismo el ejercicio de las restantes funciones inspectoras en relación con empresas y establecimientos turísticos. El ejercicio de las actuaciones inspectoras se ordenará mediante los correspondientes planes de inspección que se aprueben mediante orden del Consejero competente en materia de turismo.

Artículo 79. Inspectores turísticos.

1. Los funcionarios encargados de la inspección de turismo tendrán el carácter de autoridad en el ejercicio de su función y podrán solicitar el apoyo necesario de cualquier otra en su correspondiente ámbito competencial, especialmente de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, de los Cuerpos de Policía dependientes de las Corporaciones Locales y de los Agentes para la Protección de la Naturaleza.

2. Los inspectores turísticos deberán acreditar en todo caso su condición con la correspondiente credencial. Podrán entrar y permanecer libremente y en cualquier momento en establecimientos y demás lugares sujetos a su actuación inspectora. Cuando para el ejercicio de las funciones inspectoras sea precisa la entrada en un domicilio particular, deberán contar con la oportuna autorización judicial, salvo consentimiento del afectado.



3. Los inspectores turísticos tendrán las siguientes funciones:

a) La comprobación y control de la aplicación de la normativa vigente en materia de turismo, especialmente la persecución de las actividades clandestinas.

b) La emisión de los informes técnicos que solicite la Administración turística competente en cada caso, en particular en relación con la clasificación de establecimientos turísticos, dispensas, funcionamiento de empresas y seguimiento de la ejecución de inversiones subvencionadas.

c) La información y asesoramiento a las personas interesadas, cuando así lo requieran, sobre sus derechos y deberes, así como sobre la aplicación de la normativa turística vigente.

d) Aquellas otras que, en función de su naturaleza, les sean encomendadas por la Administración turística competente.

Artículo 80. Deber de colaboración.

1. Los titulares, representantes legales o encargados de las empresas, establecimientos y actividades turísticas están obligados a facilitar a los inspectores turísticos el examen de las dependencias y el análisis de los documentos relativos a la prestación de los servicios. Igualmente, deberán tener a disposición de los mismos un libro de inspección, debidamente diligenciado, en el que se reflejará el resultado de las inspecciones que se realicen.

2. Los funcionarios encargados de la inspección de turismo podrán solicitar a organismos oficiales, organizaciones profesionales y asociaciones de consumidores cuanta información consideren necesaria para un adecuado cumplimiento de las funciones inspectoras.

3. De no poderse aportar en el momento de la inspección los documentos requeridos o necesitar estos de un examen detenido, los inspectores turísticos podrán conceder un plazo para la entrega de aquellos o, en su lugar, citar a los empresarios o responsables de la actividad turística, sus representantes legales o, en su defecto, personas debidamente autorizadas a comparecencia ante la Administración turística competente.

Artículo 81. Actas de inspección.

1. Las actas de inspección se extenderán en modelo oficial y reflejarán los hechos que corresponda comprobar o se estime puedan ser constitutivos de infracción administrativa, la identificación del interesado o del presunto infractor y de los responsables subsidiarios o solidarios si los hubiere, el lugar de comprobación o comisión, las circunstancias atenuantes o agravantes y los preceptos que se consideren infringidos, en su caso.

2. Las actas se extenderán en presencia del titular de la empresa, establecimiento o actividad, de su representante legal o encargado o, en su defecto, de cualquier persona dependiente de aquél, o de los presuntos infractores de las normas turísticas.

3. *La persona ante la que se extienda el acta podrá alegar cuanto estime conveniente. La firma del acta no implicará la aceptación de su contenido.*
4. *Las actas de inspección son documentos públicos y su contenido se presumirá cierto, salvo que se acredite lo contrario.*
5. *Del acta levantada se entregará copia a la persona ante quien se extienda, haciéndolo constar expresamente en la misma.*
6. *Las actas de inspección serán remitidas al órgano de la comarca o al Departamento competente en materia de turismo.*



2. PLAN DE INSPECCIÓN PROGRAMADA EN MATERIA DE TURISMO EN ARAGÓN PARA 2018.

2.1.- En el apartado I del Plan de inspección programada en materia de turismo en Aragón para 2018 se establecen los **OBJETIVOS** del mismo, que son los **seis** siguientes:

1. Proceder a la detección de la prestación de servicios turísticos clandestinos.
2. Supervisar, controlar y verificar el cumplimiento de la normativa turística y el correcto funcionamiento de las actividades y servicios en esta materia, prestando especial atención al cumplimiento de la normativa vigente en materia de eliminación de barreras arquitectónicas y sensoriales.
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 turísticos del ejercicio de sus derechos y del cumplimiento de sus obligaciones.
6. Avanzar en la cualificación profesional de la inspección de turismo.

2.2.- A continuación, en el apartado II del Plan se determinan las **LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE ACTUACIÓN**, que en consonancia con lo anterior son las **seis** siguientes:

1. Línea estratégica de actuaciones para evitar el ejercicio clandestino de actividades de alojamiento, profesiones turísticas, turismo activo y de intermediación, sin haber formalizado la declaración responsable exigida por la normativa para los distintos tipos de empresas turísticas o sin contar con la preceptiva habilitación en el caso de los Guías de turismo.
2. Línea estratégica de actuaciones de supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística, prestando especial atención al cumplimiento de la normativa vigente en materia de eliminación de barreras arquitectónicas y sensoriales.
3. Línea estratégica de actuaciones para evitar el destino fraudulento de fondos públicos concedidos en materia turística verificando el cumplimiento de la finalidad para la que fueron concedidos.
4. Línea estratégica de actuaciones para velar por el respeto a los derechos de las personas usuarias de los servicios turísticos mediante la comprobación de las denuncias presentadas por deficiencias en la prestación de los servicios turísticos contratados.
5. Línea estratégica de actuaciones de información y asesoramiento sobre los derechos y obligaciones de las personas titulares de las empresas turísticas, ya sea a requerimiento de éstas o de oficio por el propio personal de la inspección de turismo.
6. Línea estratégica de actuaciones para avanzar en la formación especializada del personal que desempeña la función inspectora.

2.3.- Posteriormente, el Plan contempla en su apartado III diversos **PROGRAMAS ESPECÍFICOS**, que se detallan a continuación, indicando el grado de cumplimiento y/o principales actuaciones ejecutadas en relación con cada uno de ellos.

III.I. Programas para evitar el ejercicio clandestino de actividades de alojamiento, profesiones turísticas, turismo activo y de intermediación, sin haber formalizado la declaración responsable exigida por la normativa para los distintos tipos de empresas turísticas o sin contar con la preceptiva habilitación en el caso de los Guías de turismo. Se prestará especial atención a la información obtenida a través de Internet.

Programa 1.1.

Detección de la prestación del servicio turístico de alojamiento sin la presentación de la correspondiente declaración responsable.

En la provincia de Huesca se han detectado en 2018, a través de denuncia, 3 empresas de alojamiento turístico que no habían realizado aún la correspondiente declaración responsable de inicio de actividad. En el periodo de actuaciones previas se comprobó la tipología de establecimientos de que podría tratarse en cada caso (apartamentos, viviendas de uso turístico, etc.); y si podían o no ejercer la actividad, clasificándolos en alguno de los tipos de establecimientos existentes.

En la provincia de Teruel se han detectado 13 casos de alojamientos no inscritos en el Registro de Turismo de Aragón por medio de 11 denuncias de la Guardia Civil y 2 expedientes iniciados de oficio por la Subdirección Provincial de Turismo de Teruel. Dichas denuncias o actuaciones de oficio sirvieron de base para la instrucción de 13 expedientes sancionadores, que en unos casos se resolvieron con imposición de multa y en otros con sobreseimiento al haber regularizado los interesados su situación.

En este mismo programa, en la provincia de Zaragoza se han realizado 9 visitas de Inspección derivadas de diferentes tipologías de denuncias, casi todas correspondientes a restaurante y bares.

En todos ellos se ha realizado la comprobación mediante visita de inspección al establecimiento, levantando acta de infracción si procedía e informando de la obligación de presentar la declaración responsable acompañada de los documentos necesarios para ejercer la actividad.

Programa 1.2.

Detección de aquellas personas que, sin hallarse en posesión de la preceptiva habilitación, prestan el servicio de información turística a quienes realicen visitas a los lugares sujetos a la prestación profesional de Guía de turismo, conforme a lo dispuesto en el Decreto 21/2015, de 24 de febrero.

No se ha detectado ninguna situación de estas características. No obstante, la actuación inspectora, en su caso, consistiría en realizar visitas de inspección a los lugares sujetos a la prestación profesional de Guía de turismo al objeto de comprobar la habilitación como tales de aquellas personas que prestan un servicio de información turística.



Programa 1.3.

Detección de aquellas entidades o profesionales que desarrollan actividades de turismo activo sin haber formalizado la correspondiente declaración responsable.

En la provincia de Huesca se han detectado, a través de denuncias, 12 empresas de turismo activo que desarrollaban actividades sin haber presentado declaración responsable. En este apartado, a raíz de diversas denuncias relacionadas con ciudadanos de otros países (especialmente Francia) se han incrementado considerablemente las declaraciones responsables presentadas por empresas fundamentalmente francesas que vienen a prestar servicios transfronterizos a Aragón.

En la provincia de Teruel no se han producido en 2018 actuaciones de la Unidad adscrita de la Policía Nacional. No obstante, desde la Subdirección Provincial de Turismo se está atendiendo a la construcción de una tirolina gigante en Fuentespalda y de un parque multidisciplinar en Cantavieja.

En la provincia de Zaragoza, no se ha detectado que se realizara ninguna actividad de turismo activo sin haber formalizado la correspondiente declaración responsable

No obstante, se realizó a lo largo del ejercicio 2018 la correspondiente actualización de los datos de todas las empresas de turismo activo registradas, mediante el envío de una circular, solicitando el recibo de pago del correspondiente seguro, según la tipología de actividad en cada caso, así como la actualización de monitores y titulaciones.

Programa 1.4.

Detección de aquellas entidades que desarrollan actividades de agencias de viaje sin haber presentado la correspondiente declaración responsable.

No sean formulado denuncias ni realizado inspecciones en este sentido.

Programa 1.5.

Detección de aquellas entidades que desarrollan actividades propias de las oficinas de turismo sin haber presentado la correspondiente declaración responsable.

No sean formulado denuncias ni realizado inspecciones en este sentido.

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

Programa 2.1.

Control y verificación del cumplimiento de la normativa turística de aquellos alojamientos turísticos que inicien su actividad.

En la provincia de **Huesca** han solicitado iniciar la actividad en 2018 un total de 247 establecimientos o empresas, que, desglosados por tipología son los siguientes:

- Hoteles, Hostales y Pensiones: 6
- Apartamentos Turísticos: 9
- Viviendas de Uso Turístico: 217
- Empresas de Turismo Activo: 15

En la provincia de **Teruel** se han dado de alta 85 establecimientos respecto de los cuales se han realizado los correspondientes informes, si bien en ocasiones ha sido necesario visitar los establecimientos dos veces al detectarse anomalías en la primera inspección.

- Hoteles, Hostales y Pensiones: 22
- Apartamentos Turísticos: 3
- Viviendas de Uso Turístico: 59*
- Empresas de turismo activo: 1

*Se ha denegado la inscripción a 26 viviendas, habitualmente por tratarse de edificios centre medianeras.

En la provincia de **Zaragoza**, se han realizado las siguientes visitas de Inspección, correspondientes a 206 inicios de actividad, desglosadas por tipos de establecimientos:

- Hoteles, Hostales y Pensiones: 5
- Apartamentos Turísticos: 14
- Viviendas de Uso Turístico: 205
- Agencias de Viaje: 9
- Empresas de Turismo Activo: 9
- Oficinas de Turismo: 6
- Restaurantes: 72
- Cafeterías: 5

Una vez recibida la solicitud de apertura a través de la declaración responsable, en un plazo inferior a tres meses se realiza la comprobación del cumplimiento de los requisitos realizando la visita al establecimiento y requiriendo, en su caso, la documentación necesaria para verificar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios. Una vez realizada las comprobaciones oportunas, se resuelve el expediente inscribiendo el establecimiento en el Registro de Turismo de Aragón o prohibiendo el ejercicio de la actividad en caso de incumplimiento.

Programa 2.2.

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.

En este apartado, con motivo, principalmente, de las visitas de Inspección de Turismo a los establecimientos, se han realizado una serie de modificaciones, que han sido reflejadas en los expedientes. Se ha producido un número considerable de ceses de actividad en establecimientos hoteleros con una cierta antigüedad, así como también cambios de titularidad en establecimientos que han renovado sus titulares, y modificaciones relativas a la ampliación o reducción del número de habitaciones y, puntualmente, un cambio de clasificación (de hotel-apartamento a hotel).

En el año 2018 se han producido en la provincia de **Huesca** un total de 104 modificaciones, que, desglosadas por tipologías de empresas o de establecimientos, son:

- Hoteles: 47 modificaciones, de ellas:

Ampliaciones de capacidad: 6



Disminuciones de capacidad: 6
Cambios de titularidad y/o denominación: 23
Cambio de clasificación: 3
Otros: 1
Cesés de actividad: 6
Cierre temporal: 2

-Apartamentos Turísticos: 16 modificaciones, de ellas:

Cambios de titularidad y/o denominación: 2
Reducción de capacidad: 8
Cambios de titular: 4
Cesés de actividad: 2

-Empresas de Turismo Activo: 19 modificaciones, de ellas:

Ampliación actividad: 5
Cambios de titularidad: 5
Cambio de sede: 8
Cesés de actividad: 1

-Viviendas de uso turístico: 22 modificaciones, de ellas:

Cambios de titular: 2
Cambios de denominación: 2
Cambios de gestor: 2
Cesés de gestor: 2
Cierre: 14

En la provincia de **Teruel** se han producido en 2018 un total de 51 modificaciones, que, desglosadas por tipologías de empresas o de establecimientos, son:

-Hoteles: 28 modificaciones, de ellas:

Cambios de titularidad y/o denominación: 26
Cesés de actividad: 2

-Apartamentos Turísticos: 8 modificaciones, de ellas:

Cambios de titularidad y/o denominación: 5
Cesés de actividad: 3

-Viviendas de Uso Turístico: 11 modificaciones, de ellas:

Cambios de titularidad y/o denominación: 7
Cesés de actividad: 4

-Empresas de Turismo Activo: 4 modificaciones, de ellas:

Cambios de titularidad y/o denominación: 3
Cesés de actividad: 1

En la provincia de **Zaragoza** se han producido en el año 2018 un total de 52 modificaciones que, desglosadas por tipologías de empresas o de establecimientos, son:

-Hoteles: 25 modificaciones, de ellas:

Cambios de titularidad y/o denominación: 10

Ceses de actividad: 15

-Apartamentos Turísticos: 6 modificaciones, de ellas:

Cambios de titularidad y/o denominación: 3

Ceses de actividad: 3

-Viviendas de Uso Turístico: 17 modificaciones, de ellas:

Cambios de titularidad y/o denominación: 10

Ceses de actividad: 7

-Empresas de Turismo Activo: 4 modificaciones, de ellas:

Cambios de titularidad y/o denominación: 0

Ceses de actividad: 4

En general, si se han detectado modificaciones como consecuencia de la realización de visitas de inspección, bien de tipo estructural, como modificación del número de habitaciones, bien de otro tipo, como cambios de titularidad, se ha requerido al establecimiento la documentación necesaria, y se ha registrado en el Registro de Turismo de Aragón con las nuevas características.

Programa 2.3.

Verificación de la adecuación a la normativa turística de la información existente en Internet respecto de los establecimientos de alojamiento turístico.

La actuación inspectora se lleva a cabo mediante el seguimiento de la información contenida en Internet respecto de los establecimientos de alojamiento turístico, tanto en sus propias páginas web como en otras plataformas virtuales, verificando que los datos anunciados coinciden con la información contenida en su inscripción en el Registro de Turismo de Aragón con adecuación a la normativa turística, en particular lo relativo a la capacidad máxima en plazas y a la composición de las habitaciones o unidades de alojamiento.

En el caso de las Viviendas de Uso Turístico, se comprueba la inclusión del número de signature correspondiente a su inscripción en el Registro de Turismo de Aragón y la veracidad de los anuncios en plataformas web.

Programa 2.4.

Informes de cumplimiento de requisitos mínimos.

En 2018 se han realizado en la Dirección General de Turismo un total de 42 informes de preclasificación de establecimientos hoteleros, a los que hay que añadir un total de 32 informes de dispensas y 43 informes relativos a la accesibilidad de los establecimientos turísticos, lo que supone un total de 117 informes.



Se acompaña un cuadro-resumen comparativo de la actividad desarrollada en estas materias desde 2015 hasta 2018, en el que se puede apreciar el notable incremento experimentado en los tres tipos de informes, destacando desde 2017 los informes emitidos en materia de accesibilidad, teniendo en cuenta a su vez lo indicado en el programa 2.16, incluido por primera vez en el Plan de inspección programada en materia de turismo para 2017 (que el plazo para el cumplimiento de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en espacios y edificaciones nuevas y existentes con fecha 4 de diciembre de 2010 finalizó el 4 de diciembre de 2017).

TIPOLOGÍA	2015	2016	2017	2018	TOTAL
Requisitos mínimos	9	24	27	42	102
Dispensas	16	19	27	32	94
Accesibilidad	0	0	11	43	54
TOTAL	25	43	65	117	250

Programa 2.5.

Control y verificación del cumplimiento de la normativa turística de los establecimientos hoteleros y establecimientos de apartamentos turísticos conforme a la clasificación en la que se encuentran inscritos en el Registro de Turismo de Aragón.

Estas inspecciones permiten que las relaciones entre empresario y turista se desarrollen en el marco jurídico-público establecido por el Derecho. Se pretende, pues, mejorar la eficacia de la presentación del producto hotelero al cliente con el objetivo de velar por la correcta aplicación de las disposiciones normativas que regulan las relaciones derivadas de la prestación de un servicio hotelero. Así,

- a) Se examinan las dependencias del establecimiento, incluyendo la supresión de barreras arquitectónicas.
- b) Se analizan los documentos relativos a la prestación de los servicios y se asesora al empresario del régimen aplicable a la misma.
- c) Se informa de los derechos y deberes correspondientes a los empresarios, incluyendo las medidas a adoptar para el mantenimiento de la categoría obtenida o de los requisitos mínimos inherentes a otra distinta.

En la provincia de **Huesca** se han realizado 562 visitas de Inspección, desglosadas por tipologías de empresas o de establecimientos como sigue:

- Hoteles, Hostales y Pensiones: 88 visitas
- Apartamentos Turísticos: 26 visitas
- Viviendas de Uso Turístico: 414 visitas
- Agencias de Viaje: 4 visitas
- Oficinas de Turismo: 3 visitas
- Empresas de Turismo Activo: 25 visitas
- Subvenciones: 4 visitas

En la provincia de **Teruel** se han realizado 197 visitas de inspección, desglosadas por tipologías de empresas o de establecimientos como sigue:

- Hoteles, Hostales y Pensiones: 95 visitas
- Apartamentos Turísticos: 8
- Viviendas de Uso Turístico: 86
- Agencias de Viajes: 3
- Oficinas de Turismo: 1
- Subvenciones: 4 visitas

En la provincia de **Zaragoza**, se han realizado 902 visitas de Inspección, desglosadas por tipologías de empresas o de establecimientos como sigue:

- Hoteles, Hostales y Pensiones: 289 visitas
- Apartamentos Turísticos: 33 visitas
- Viviendas de Uso Turístico: 224 visitas
- Agencias de Viaje: 20 visitas
- Oficinas de Turismo: 6 visitas
- Empresas de Turismo Activo: 13
- Subvenciones: 3 visitas
- Otros: 314

Se están actualizando las bases de datos con los informes derivados de las inspecciones, comparando los datos registrados con los comprobados por los inspectores, poniendo en conocimiento de los titulares y modificando las inscripciones en el Registro de Turismo de Aragón si procede.

Programa 2.6.

Supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística en establecimientos hoteleros y establecimientos de apartamentos turísticos.

Las anomalías detectadas en las visitas de inspección han consistido, principalmente, en deficiencias en la colocación de carteles de precios, de hojas de reclamaciones o instrucciones en caso de incendios, cuestiones que se subsanaban rápidamente.

Por otra parte, la gran mayoría de establecimientos presenta deficiencias en accesibilidad, cuestión que está siendo objeto de especial control desde el 4 de diciembre de 2017 (ver Programa 2.16.).

Tal como se ha descrito anteriormente, en cada inspección que se realiza, mediante las actas se comprueba el cumplimiento de la legislación aplicable en cada caso (datos son los desglosados en el Programa 2.5.).

Programa 2.7.

Verificación de los cierres temporales y períodos de cierre de los establecimientos de alojamiento turístico inscritos en el Registro de Turismo de Aragón.



En la provincia de **Huesca** se han detectado que diversos establecimientos se encontraban cerrados, tanto por cierre temporal como definitivo, realizándose por lo que se refiere a estos últimos las actuaciones correspondientes para su baja en el Registro de Turismo de Aragón, según se detalla a continuación:

- Hoteles, Hostales y Pensiones con cierre definitivo: 6.
- Hoteles, Hostales y Pensiones con cierre temporal: 2.
- Apartamentos Turísticos con cierre definitivo: 2.
- Viviendas de Uso Turístico con cierre definitivo: 14.

En la provincia de **Teruel** se realiza el seguimiento de establecimientos hoteleros cerrados (sin haber comunicado el cierre a la Subdirección Provincial de Turismo), plasmado en actas de inspección y en documentación fotográfica su situación, documentos que servirán posteriormente como base para la iniciación del procedimiento de cierre:

- Hoteles, Hostales y Pensiones con cierre definitivo: 4
- Hoteles, Hostales y Pensiones con cierre temporal: 3

En la provincia de **Zaragoza**, se han evaluado los posibles cierres temporales de alojamientos turísticos, regularizando su situación, bien con un cierre total del establecimiento, lo que lleva a una baja registral, o bien a un cambio de titular si el establecimiento sigue activo.

- Hoteles, Hostales y Pensiones con cierre definitivo: 15 (pensiones y hostales principalmente)
- Apartamentos Turísticos con cierre definitivo: 3
- Viviendas de Uso Turístico con cierre definitivo: 7

Programa 2.8.

Supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística en alojamientos turísticos al aire libre.

La inspección turística en alojamientos turísticos al aire libre les corresponde a las comarcas, salvo la Delimitación Comarcal de Zaragoza, que incluye el camping municipal de Zaragoza, que cumple con todos los requisitos exigidos por la normativa de aplicación.

No obstante, durante el año 2018, en Zaragoza, se ha realizado la correspondiente visita de inspección para comprobar que dicho establecimiento mantiene las mismas condiciones y requisitos con los cuales se autorizó.

Programa 2.9.

Supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística en casas rurales.

La inspección turística en casas rurales es competencia de las comarcas salvo la Delimitación Comarcal de Zaragoza. No obstante, se han llevado a cabo algunas inspecciones de colaboración de forma puntual. Durante el año 2018, en la provincia de Zaragoza, no se han realizado visitas a casas rurales.

Con fecha 29 de noviembre de 2018 fue publicado en el Boletín Oficial de Aragón nº 231 el Decreto 204/2018, de 21 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se esta-

blece la ordenación y regulación de las casas rurales en Aragón, que entrará en vigor a los seis meses de su publicación.

Programa 2.10.

Control del cumplimiento de la normativa turística en empresas de turismo activo.

En octubre de 2018 se enviaron, desde la Subdirección de Turismo de Huesca, 145 escritos recordando la necesidad del cumplimiento de los requisitos de las empresas de turismo activo, respecto a pólizas de seguro, variaciones de plantilla de monitores, guías o instructores y protocolo de actuación en caso de accidentes.

En Teruel se enviaron en el primer trimestre del año 37 oficios a otras tantas empresas recordando la necesidad de comunicar las variaciones de personal de cada empresa así como la vigencia de los seguros exigidos por el Reglamento regulador de estas empresas.

Desde la Sección de Turismo de Zaragoza, se han remitido 42 escritos para la acreditación de dichos requisitos y actualización de pagos de recibos de los seguros correspondientes.

Programa 2.11.

Control del cumplimiento de la normativa turística en empresas de intermediación turística.

Se han realizado 4 visitas comprobatorias de la Inspección de Turismo a las Agencias de Viaje y/o sucursales de la provincia de Huesca.

En Teruel se han realizado 3 visitas de inspección. Además, anualmente se comprueba la existencia de la garantía depositada en su día a favor de la Comunidad Autónoma de Aragón.

En Zaragoza, se han realizado 20 visitas de inspección de agencias de viajes, solicitadas por el Servicio de Ordenación y Regulación de las Actividades turísticas.

Programa 2.12.

Supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística en viviendas de uso turístico. Se comprobará especialmente la exhibición de la correspondiente identificación y la no superación del límite de capacidad máxima declarada.

Durante el año 2018, se han llevado a cabo 414 visitas de la Inspección de Turismo a las Viviendas de Uso Turístico en la provincia de **Huesca**, 83 visitas en la provincia de **Teruel** y 224 visitas en la provincia de **Zaragoza**, ya indicadas en apartados anteriores; a efectos de control y verificación de la normativa turística, principalmente al efecto de comprobar el cumplimiento de los requisitos para su inscripción en el Registro de Turismo de Aragón, una vez presentada la Declaración Responsable.



Programa 2.13.

Verificación de la subsanación de anomalías e infracciones a la normativa turística detectadas en actuaciones previas en establecimientos de alojamiento turístico.

Las anomalías detectadas en las visitas de inspección han consistido, principalmente, en deficiencias en la colocación de carteles de precios, de hojas de reclamaciones o instrucciones en caso de incendios, cuestiones que han subsanado rápidamente. En caso contrario, si tras una inspección se le ha requerido a un establecimiento la realización de una serie de actuaciones, se ha realizado una segunda de visita inspección para comprobar la su ejecución.

Por otra parte, algunos establecimientos presentan deficiencias en materia de accesibilidad, cuestión que está siendo objeto de especial control desde el 4 de diciembre de 2017 (ver Programa 2.16.).

Programa 2.14.

Verificación de la capacidad alojativa en los establecimientos hoteleros comprobando la no existencia de unidades de alojamiento triples, cuádruples o múltiples.

Bien derivadas de denuncias/reclamaciones o bien por publicidad en la web, así como mediante inspecciones, se ha comprobado la comercialización de habitaciones triples, cuádruples o múltiples en algunos casos.

En el apartado 2.5. se recogen los datos al respecto

El nuevo Decreto 14/2018, de 23 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de los establecimientos hoteleros y complejos turísticos balnearios en Aragón, que entró en vigor en agosto de 2018, indica en su artículo 21.3 que “los hoteles deberán disponer exclusivamente de habitaciones dobles y de habitaciones individuales”.

Programa 2.15.

Supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística en restaurantes y cafeterías.

La inspección turística en materia de Restaurantes y Cafeterías es competencia comarcal, salvo por lo que se refiere a la Delimitación Comarcal de Zaragoza, donde se realiza supervisión del cumplimiento normativo mediante inspecciones, derivadas de reclamaciones o de solicitudes de apertura donde se verifica, controla e informa de la legislación en la materia.

En la Delimitación Comarcal de Zaragoza se han realizado las siguientes visitas de Inspección a Restaurantes, Cafeterías y Bares, desglosadas por tipo de inspección como sigue:

- Restaurantes: 199
- Cafeterías: 22
- Bares: 92

Las anomalías detectadas en las visitas de inspección han consistido, principalmente, en deficiencias en la colocación de carteles de precios, de hojas de

reclamaciones o instrucciones en caso de incendios, cuestiones que han subsanado rápidamente.

En caso contrario, si tras una inspección se le ha requerido a un establecimiento la realización de una serie de actuaciones, se ha realizado una segunda de visita inspección para comprobar su ejecución.

Programa 2.16.

Verificación del cumplimiento de la normativa vigente en materia de supresión de barreras arquitectónicas y sensoriales.

Este programa fue incluido en el Plan 2017 y se ha mantuvo en el Plan 2018. En el mismo se indica textualmente como Actuación inspectora la “Verificación del cumplimiento de la normativa vigente en materia de supresión de barreras arquitectónicas y sensoriales”, de acuerdo entre otros con lo indicado en la Instrucción de la Dirección General de Turismo de 28 de noviembre de 2016, acerca de la interpretación del contenido en materia de accesibilidad en establecimientos de alojamiento turístico no compartido; y especialmente teniendo en cuenta que el plazo para el cumplimiento de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en espacios y edificaciones nuevas y existentes con fecha 4 de diciembre de 2010, que se estableció con la entrada en vigor del Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad “SUA”, finalizó el 4 de diciembre de 2017.

De acuerdo con todo ello, se ha realizado en cada visita de inspección a establecimientos de alojamiento turístico la verificación del cumplimiento de la normativa en materia de supresión de barreras arquitectónicas y sensoriales; posteriormente, se envía un requerimiento para la subsanación de los defectos encontrados, en su caso, contemplando en ocasiones, y teniendo en cuenta las características y capacidad del establecimiento, la posibilidad de solicitar dispensa en este sentido.

En la provincia de **Huesca**, se han efectuado 117 visitas de comprobación de los requisitos de accesibilidad en los establecimientos hoteleros, colaborando en este aspecto, el Inspector de la Dirección General de Turismo, emitiendo posteriormente el informe correspondiente a los incumplimientos detectados.

En la provincia de **Teruel** se han realizado durante 2018, 47 visitas de inspección derivadas de la necesidad de cumplimiento de accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas en establecimientos hoteleros y extrahoteleros. Ha de tenerse en cuenta que, en ocasiones, sobre todo en edificaciones antiguas o protegidas, ha sido necesaria la intervención de técnicos de la Dirección General para determinar la posibilidad de cumplimiento de este requisito, e incluso se ha tenido que visitar un establecimiento más de una vez al haber surgido dificultades arquitectónicas en la modificación del inmueble.

En la provincia de **Zaragoza**, por su parte, se han efectuado un total de 322 visitas de inspección a establecimientos hoteleros, siendo aproximadamente un 80% de ellas relacionadas con los requisitos de accesibilidad.

III.III. Programa correspondiente a la línea estratégica de 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.

Comprobación de la realización y buen fin de las subvenciones gestionadas a través de la Dirección General de Turismo con destino a empresas para actuaciones de infraestructura turística y a entidades privadas sin ánimo de lucro para actuaciones de promoción e infraestructura turísticas.

En 2018 se han realizado 11 actuaciones inspectoras sobre el terreno, verificándose la correcta ejecución de las actuaciones subvencionadas (4 en la provincia de Huesca, 4 en la provincia de Teruel y 3 en la provincia de Zaragoza), verificándose además la totalidad de la documentación aportada por los beneficiarios.

III.IV. Programa correspondiente a la línea estratégica de actuaciones para velar por el respeto a los derechos de las personas usuarias de los servicios turísticos mediante la comprobación de las denuncias presentadas por deficiencias en la prestación de los servicios turísticos contratados.

Programa 4.

Verificación de denuncias interpuestas por los usuarios turísticos relacionadas con deficiencias en la prestación de los servicios turísticos.

Las inspecciones realizadas en materia de denuncias se desglosan en la siguiente tabla:

DENUNCIAS				
Establecimiento	HUESCA	TERUEL	ZARAGOZA	TOTAL
Hoteles	21	3	3	27
Hoteles-Apartamento	1	0	0	1
Hostales	0	0	0	0
Pensiones	1	0	0	1
Apartamentos Turísticos	0	0	0	0
Viviendas de Uso Turístico	2	0	0	2
Agencias de Viajes	0	0	0	0
Oficinas de Turismo	0	0	0	0
Turismo Activo	0	0	0	0
Subvenciones	0	0	0	0
Estaciones de Esquí	0	3	0	3
Restaurantes	0	0	2	2
Cafeterías	0	0	0	0
Bares	0	0	4	4
Camping	0	0	0	0
Albergues	0	0	0	0
Refugios	0	0	0	0
Casas Rurales	0	0	0	0
TOTALES PARCIALES	25	6	9	40

III.V. Programas correspondientes a la línea estratégica de actuaciones de información y asesoramiento sobre los derechos y obligaciones de las personas titulares de las empresas turísticas, ya sea a requerimiento de éstas o de oficio por el propio personal de la inspección de turismo.

Programa 5.1.

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

En el Plan 2018 se ha otorgado una especial relevancia a este Programa, dada la aprobación del Decreto 14/2018, de 23 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de los establecimientos hoteleros y complejos turísticos balnearios en Aragón.

De forma continuada se presta información y asesoramiento tanto de forma presencial como vía telefónica y por correo electrónico a todas las personas y entidades que lo solicitan, destacando este año más consultas acerca del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad.

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.

Derivadas de las visitas de inspección, se han detectado anomalías fácilmente subsanables en la aplicación o desarrollo de la normativa turística, que se han solucionado normalmente documentalmente, mediante los requerimientos oportunos.

Se han elaborado actas o se ha asesorado de manera específica sobre el cumplimiento de la normativa aplicable.

III.VI. Programa correspondiente a la línea estratégica de actuaciones para avanzar en la cualificación y formación especializada del personal que desempeña la función inspectora.

Programa 6.

Mejora de la cualificación de los servicios de inspección turística

En cuanto a la mejora de la cualificación de los servicios de inspección turística, si bien en 2018 no se han realizado cursos de formación específicos, se continúan realizando sesiones del grupo de Trabajo de Inspección Turística, con el fin de realizar un seguimiento continuo del Plan de Inspección.

Así, se han celebrado dos reuniones del Grupo de Trabajo de Inspección Turística, el 24 de mayo de 2018 y el 29 de noviembre de 2018, encaminadas a la unificación de criterios y posicionamiento común en aquellas actuaciones inspectoras de contenido similar que se realicen en los distintos ámbitos territoriales de Aragón.



2.4.- Finalmente, y como ya se ha indicado, el Plan incluye un apartado IV. **SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**, en el que se indica que los servicios de inspección implicados en la ejecución de este plan de inspección programada en materia de turismo en Aragón efectuarán una memoria y evaluación de actividades desarrolladas, a presentar ante la Dirección General de Turismo antes del 31 de enero de 2019.

De acuerdo con lo anterior, se elabora el presente documento, que recoge las principales actuaciones llevadas a cabo en materia de inspección turística en Aragón durante el año 2019.

3. RESUMEN PRINCIPALES ACTUACIONES EJECUTADAS.

3.1. Si bien en el apartado anterior ya se ha detallado el grado de cumplimiento y/o principales actuaciones ejecutadas correspondientes a cada uno de los Programas Específicos del Plan de inspección programada en materia de turismo para 2018, se resumen a continuación algunas de las principales acciones desarrolladas a lo largo del pasado ejercicio:

- Con fecha 6 de febrero de 2018 fue publicado en el Boletín Oficial de Aragón nº 26 el Decreto 14/2018, de 23 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de los establecimientos hoteleros y complejos turísticos balnearios en Aragón, que entró en vigor en agosto de 2018.
- Con fecha 29 de noviembre de 2018 fue publicado en el Boletín Oficial de Aragón nº 231 el Decreto 204/2018, de 21 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se establece la ordenación y regulación de las casas rurales en Aragón, que entrará en vigor a los seis meses de su publicación.
- Previamente, el 14 de marzo de 2017, se firmó el convenio de colaboración entre el Gobierno de Aragón y la Asociación Española de Turismo Rural (ASETUR), para facilitar la utilización de la marca de garantía registrada "Las Espigas" como signo distintivo para la clasificación de las casas rurales en Aragón, publicado en el Boletín Oficial de Aragón nº 67, de 6 de abril de 2017.
- Se ha continuado recopilando información relativa al número de establecimientos existentes y a las principales características de los mismos, a las inspecciones realizadas en los tres últimos ejercicios en cada uno de los servicios provinciales, detallando tipo de establecimiento visitado, número de kilómetros recorridos, etc.
- Se siguen emitiendo informes mensuales por las Subdirecciones Provinciales de Turismo de Huesca y de Teruel y por la Sección de Turismo de Zaragoza, detallando el número de inspecciones realizadas, tipo de establecimientos visitados, kilómetros recorridos, etc.
- Se han celebrado dos reuniones del Grupo de Trabajo de Inspección Turística, el 24 de mayo de 2018 y el 29 de noviembre de 2018.
- El 10 de octubre de 2018, la Directora General de Turismo compareció en la Comisión de Vertebración del territorio, Movilidad y vivienda de las Cortes de Aragón para informar sobre las previsiones de la temporada turística 2018-2019 y en especial lo relativo a alquileres turísticos y condiciones laborales de las trabajadoras y trabajadores del sector.



- Se continúa prestando apoyo por parte de personal de la Dirección General de Turismo en visitas de inspección que requieran de especial asesoramiento técnico a las Subdirecciones de Turismo de Huesca y Teruel y a la Sección de Turismo de Zaragoza, a petición de las mismas.
- Desde que en agosto de 2018 entró en vigor el Decreto 14/2018, de 23 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de los establecimientos hoteleros y complejos turísticos balnearios en Aragón, dos hoteles han sido inscritos en la provincia de Zaragoza como “cuatro estrellas superior”, uno de ellos además con las especialidades “de congresos y eventos” y “monumento”.
- En abril de 2018 se mantuvo en la Dirección General de Turismo una reunión con la Policía Nacional, en la cual se acordó remitir trimestralmente la base de datos actualizada de las viviendas de la provincia de Zaragoza, Huesca y Jaca.
- Ante la situación planteada en alguna localidad en la que su Ayuntamiento se niega a inscribir las viviendas de uso turístico dada la redacción de su Plan General de Ordenación Urbana, en octubre de 2018 se solicitó desde la Dirección General de Turismo un informe a los Servicios Jurídicos del Gobierno de Aragón relativo a esta cuestión, que fue recibido en noviembre de 2018, reconociendo la prevalencia de la normativa sectorial de aplicación.
- En junio de 2018 diverso personal de la Dirección General de Turismo participó en una Jornada organizada por HORECA-Zaragoza con el fin de explicar las principales novedades del Decreto 14/2018, de 23 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de los establecimientos hoteleros y complejos turísticos balnearios en Aragón y aclarar las dudas suscitadas en relación con el mismo antes de su entrada en vigor.
- En agosto de 2018 fue inscrito en el Registro de Turismo de Aragón como Pueblo Recuperado el núcleo de Ligüerre de Cinca (Abizanda, Huesca); estando previsto que en 2019 se inscriba igualmente el núcleo de Morillo de Tou (Aínsa, Huesca), una vez concluyan diversas actuaciones pendientes de ejecución, relacionadas fundamentalmente con la accesibilidad de los establecimientos que lo componen.
- En 2018 se adquirió un nuevo vehículo “todocamino” con destino a la Subdirección Provincial de Turismo de Huesca, con el fin principal de facilitar los desplazamientos de los inspectores de turismo y mejorar la seguridad de los mismos.

3.2. Igualmente se han desarrollado numerosas acciones relacionadas con la mejora de la accesibilidad de los establecimientos turísticos, entre las que podemos destacar las siguientes:

- Se ha mantenido en 2018 el programa 2.16., introducido en el Plan de 2017, en el que textualmente se indica como Actuación inspectora la “Verificación del cumplimiento de la normativa vigente en materia de supresión de barreras

arquitectónicas y sensoriales”, de acuerdo entre otros con lo indicado en la Instrucción de la Dirección General de Turismo de 28 de noviembre de 2016, acerca de la interpretación del contenido en materia de accesibilidad en establecimientos de alojamiento turístico no compartido; y especialmente teniendo en cuenta que el plazo para el cumplimiento de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en espacios y edificaciones nuevas y existentes con fecha 4 de diciembre de 2010, que se estableció con la entrada en vigor del Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad “SUA”, finalizó el 4 de diciembre de 2017.

- De acuerdo con todo ello, se ha realizado en cada visita de inspección a establecimientos de alojamiento turístico la verificación del cumplimiento de la normativa en materia de supresión de barreras arquitectónicas y sensoriales; posteriormente, se envía un requerimiento para la subsanación de los defectos encontrados, en su caso, contemplando en ocasiones, y teniendo en cuenta las características y capacidad del establecimiento, la posibilidad de solicitar dispensa en este sentido.
- Es necesario hacer constar el especial esfuerzo destinado en 2018 por los Servicios Técnicos de la Dirección General de Turismo para asesorar a establecimientos hoteleros existentes en cuestiones relacionadas con la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas de los mismos, con el fin de encontrar soluciones constructivas, medidas compensatorias o alternativas, etc., todo ello con el fin de determinar el alcance de los denominados “ajustes razonables” a los que hace referencia la normativa en materia de edificación en cada caso particular, así como realizando visitas de inspección junto con personal de las distintas Subdirecciones Provinciales de Turismo con el fin de unificar criterios comunes de aplicación en esta materia.
- Como ya se ha indicado anteriormente, en 2017 se emitieron en la Dirección General de Turismo 11 informes relativos a la accesibilidad de los establecimientos turísticos; mientras que en 2018 se han emitido un total de 43 informes, lo que supone un incremento muy importante en esta materia.
- Tanto el Decreto 14/2018, de 23 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de los establecimientos hoteleros y complejos turísticos balnearios en Aragón; como el Decreto 204/2018, de 21 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se establece la ordenación y regulación de las casas rurales en Aragón, incorporan en su articulado nuevos requisitos relacionados con la accesibilidad de estos establecimientos, algunos de ellos ya existentes en otras normativas, facilitando de esta forma su conocimiento y cumplimiento.
- Con fecha 16 de julio de 2018 fue suscrito el *“Convenio marco de colaboración entre el Gobierno de Aragón -Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda- y la ONCE y su fundación, para la promoción de la accesibilidad universal*



en infraestructuras, productos y servicios turísticos en Aragón”, publicado en el Boletín Oficial de Aragón nº 148, de 1 de agosto de 2018.

- El 26 de enero de 2017 se constituyó en la Fundación ONCE en Madrid el Grupo de Trabajo de Turismo accesible, con el objetivo de elaborar una norma internacional ISO sobre dicha cuestión, iniciativa promovida por la Fundación ONCE junto con la Organización Mundial del Turismo y UNE, en el que participa personal de la Dirección General de Turismo del Gobierno de Aragón, habiéndose celebrado varias reuniones más en 2018, así como numerosos intercambios de información.
- En octubre de 2018 la Fundación CESTE organizó en Teruel una Jornada denominada “Turismo accesible: Invertir en accesibilidad, una apuesta con futuro”, y en marzo de 2018 tuvo lugar un Desayuno de Trabajo sobre “Accesibilidad y barreras arquitectónicas”, organizado por Disminuidos Físicos de Aragón y el Colegio de Arquitectos de Aragón, que contaron con la participación de diverso personal de la Dirección General de Turismo.

Zaragoza, 31 de enero de 2019

El Jefe de Servicio de Gestión de
Infraestructuras Turísticas



Javier Rincón Gimeno

Vº Bº

La Directora General de Turismo



★ María Luisa Romero Fuertes

ANEXO I

INSPECCIONES REALIZADAS POR PROVINCIA.

Las siguientes tablas reflejan el número de inspecciones realizadas por provincia, como comprobación anual, aperturas nuevas derivadas de reclamaciones o denuncias.

HUESCA.

Se han realizado las siguientes visitas de inspección, desglosadas por tipos de establecimientos:

- Hoteles y otros Decreto 14/2018: 86 visitas. (187 visitas en 2017)
- Apartamentos Turísticos: 26 visitas. (23 visitas en 2017)
- Viviendas de Uso Turístico: 414 visitas. (293 visitas en 2017)
- Agencias de Viaje: 4 visitas. (6 visitas en 2017)
- Oficinas de Turismo: 3 visitas. (3 visitas en 2017)
- Empresas de Turismo Activo: 25 visitas. (3 visitas en 2017)
- Estaciones de Esquí: 0 visitas. (8 visitas en 2017)
- Subvenciones: 4 visitas.

PROVINCIA DE HUESCA				
Establecimiento	1ª visita	Comprobación	Denuncias	TOTAL
Hoteles	3	32	36	71
Hoteles-Apartamento	0	0	1	1
Hostales	0	9	0	9
Pensiones	0	4	1	5
Apartamentos Turísticos	12	14	0	26
Viviendas de Uso Turístico	409	2	3	414
Agencias de Viaje	0	4	0	4
Oficinas de Turismo	3	0	0	3
Turismo Activo	16	9	0	25
Estaciones de Esquí	0	0	0	0
Subvenciones	4	0	0	4
TOTALES PARCIALES	447	74	41	562
Kilómetros realizados	20.398,00			



TERUEL.

Se han realizado las siguientes visitas de Inspección, desglosadas por tipos de establecimientos:

- Hoteles y otros Decreto 14/2018: 95 visitas (87 visitas en 2017)
- Apartamentos Turísticos: 8 visitas (21 visitas en 2017)
- Agencias de Viaje: 3 visita (1 visita en 2017)
- Viviendas de Uso Turístico: 86 visitas (66 visitas en 2017)
- Oficinas de Turismo: 1 visita (2 visitas en 2017)
- Empresas de Turismo Activo: 0 visitas (0 visitas en 2017)
- Subvenciones: 4 visitas

PROVINCIA DE TERUEL				
Establecimiento	1ª visita	Comprobación	Denuncias	TOTAL
Hoteles	3	59	3	65
Hoteles-Apartamento	0	4	0	4
Hostales	3	22	0	25
Pensiones	0	1	0	1
Apartamentos Turísticos	3	5	0	8
Viviendas de Uso Turístico	86	0	0	86
Agencias de Viaje	2	1	0	3
Oficinas de Turismo	1	0	0	1
Turismo Activo	0	0	0	0
Subvenciones	4	0	0	4
TOTALES PARCIALES	98	92	3	197
Kilómetros realizados				8.486,00

ZARAGOZA.

La provincia de Zaragoza incluye, además de las inspecciones a las que ya se ha hecho referencia en las otras dos provincias, las visitas de inspección de los restaurantes, bares, cafeterías, casa rurales, y campings ubicados en la Delimitación Comarcal de Zaragoza (incluida la ciudad de Zaragoza). Se han realizado las siguientes visitas de Inspección, desglosadas por tipos de establecimientos:

- Hoteles y otros Decreto 14/2018: 289 visitas (179 visitas en 2017)
- Apartamentos Turísticos: 33 visitas (21 visitas en 2017)
- Agencias de Viaje: 20 visitas. (18 visitas en 2017)
- Viviendas de Uso Turístico: 224 visitas (127 visitas en 2017)
- Oficinas de Turismo: 6 visitas (1 visita en 2017)
- Empresas de Turismo Activo: 13 visitas (14 visitas en 2017)
- Otros: 314 visitas (296 visitas en 2017)
- Subvenciones: 3 visitas

PROVINCIA DE ZARAGOZA				
Establecimiento	1ª visita	Comprobación	Denuncias	TOTAL
Hoteles	1	145	3	149
Hoteles-Apartamento	0	5	0	5
Hostales	3	89	0	92
Pensiones	1	42	0	43
Apartamentos Turísticos	14	19	0	33
Viviendas de Uso Turístico	205	19	0	224
Agencias de Viajes	9	11	0	20
Oficinas de Turismo	6	0	0	6
Turismo Activo	9	4	0	13
Restaurantes	72	0	2	199
Cafeterías	5	125	0	22
Bares	4	17	4	92
Camping	0	84	0	1
Albergues	0	1	0	0
Refugios	0	0	0	0
Casas Rurales	0	0	0	0
Subvenciones	3	0	0	3
TOTALES PARCIALES	332	561	9	902
Kilómetros realizados	13.498,00			



ARAGÓN.

ARAGÓN				
Establecimiento	1ª visita	Comprobación	Denuncias	TOTAL
Hoteles	7	236	42	285
Hoteles-Apartamento	0	9	1	10
Hostales	6	120	0	126
Pensiones	1	47	1	49
Apartamentos Turísticos	29	38	0	67
Viviendas de Uso Turístico	700	21	3	724
Agencias de Viajes	11	16	0	27
Oficinas de Turismo	10	0	0	10
Turismo Activo	25	13	0	38
Subvenciones	11	0	0	11
Restaurantes	72	125	2	199
Cafeterías	5	17	0	22
Bares	4	84	4	92
Camping	0	1	0	1
Albergues	0	0	0	0
Refugios	0	0	0	0
Viviendas de Turismo Rural	0	0	0	0
TOTAL	881	727	53	1.661
Kilómetros realizados	42.382,00			

*En 2016 se realizaron 1.317 inspecciones.

*En 2017 se realizaron 1.375 inspecciones.

ANEXO II

A) DATOS 2018 - HOTELES, HOTELES-APARTAMENTO, HOSTALES Y PENSIONES (A 31 de diciembre de 2018)

Provincia	Establecimientos	%	Plazas	%	Nº medio de plazas (aprox.)
HUESCA	388	41%	18.070	41%	47
TERUEL	278	29%	8.445	19%	30
ZARAGOZA	282	30%	17.195	39%	61
ARAGÓN	948	100%	43.710	100%	46

Provincia	% Establecimientos capital	% Establecimientos resto provincia	Establecimientos capital	Establecimientos resto provincia
HUESCA	4%	96%	15	373
TERUEL	10%	90%	29	249
ZARAGOZA	33%	67%	92	190
ARAGÓN	14%	86%	136	812

Provincia	% Plazas capital	% Plazas resto provincia	Plazas capital	Plazas resto provincia
HUESCA	6%	94%	1.010	17.060
TERUEL	19%	81%	1.602	6.843
ZARAGOZA	60%	40%	10.391	6.804
ARAGÓN	30%	70%	13.003	30.707



**B) DATOS 2018 - APARTAMENTOS TURÍSTICOS
(A 31 de diciembre de 2018)**

Provincia	Establecimientos	%	Plazas	%	Nº medio de plazas (aprox.)
HUESCA	254	57%	4.369	60%	17
TERUEL	131	30%	1.863	26%	14
ZARAGOZA	58	13%	1.063	15%	18
ARAGÓN	443	100%	7.295	100%	16

Provincia	% Establecimientos capital	% Establecimientos resto provincia	Establecimientos capital	Establecimientos resto provincia
HUESCA	0%	100%	0	254
TERUEL	8%	92%	11	120
ZARAGOZA	48%	52%	28	30
ARAGÓN	9%	91%	39	404

Provincia	% Plazas capital	% Plazas resto provincia	Plazas capital	Plazas resto provincia
HUESCA	0%	100%	0	4.369
TERUEL	16%	84%	307	1.556
ZARAGOZA	57%	43%	611	452
ARAGÓN	13%	87%	918	6.377

**C) DATOS 2018 - VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO
(A 31 de diciembre de 2018)**

Provincia	Viviendas	%	Plazas	%	Nº medio de plazas (aprox.)
HUESCA	841	61%	3.993	58%	5
TERUEL	210	15%	986	14%	5
ZARAGOZA	320	23%	1.856	27%	6
ARAGÓN	1.371	100%	6.835	100%	5

Provincia	% Viviendas capital	% Viviendas resto provincia	Viviendas capital	Viviendas resto provincia
HUESCA	1%	99%	10	831
TERUEL	28%	72%	59	151
ZARAGOZA	84%	16%	268	52
ARAGÓN	25%	75%	337	1.034

Provincia	% Plazas capital	% Plazas resto provincia	Plazas capital	Plazas resto provincia
HUESCA	1%	99%	66	5.203
TERUEL	25%	75%	242	744
ZARAGOZA	80%	20%	1.491	365
ARAGÓN	22%	78%	1.799	6.312



ANEXO III

INFORME DE SITUACIÓN VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO (VUT) EN ARAGÓN

A fecha 31 de Diciembre de 2018, y desde la entrada en vigor del Decreto 80/2015, de 5 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de las Viviendas de Uso Turístico (VUTs) en Aragón, se han inscrito en la provincia de Huesca **841** VUTs, (217 en 2018), **210** (60 en 2018) en la provincia de Teruel y **320** (153 en 2018) en la provincia de Zaragoza, lo que supone un total de **1.371** viviendas inscritas en el registro de turismo de Aragón.

A continuación se reflejan las VUTs autorizadas por provincias y comarcas:

PROVINCIA DE HUESCA

COMARCA	TOTAL
Alto Gállego	318
Bajo Cinca / Baix Cinca	1
Cinca Medio	0
Hoya de Huesca / Plana de Uesca	20
Jacetania	154
La Litera / La Llitera	0
Los Monegros	1
Ribagorza	275
Sobrarbe	64
Somontano de Barbastro	8
TOTAL PROVINCIA DE HUESCA	841

PROVINCIA DE TERUEL

COMARCA	TOTAL
Andorra-Sierra de Arcos	0
Bajo Aragón	38
Bajo Martín	3
Comunidad de Teruel	70
Gúdar-Javalambre	33
Cuencas Mineras	3
Jiloca	2
Maestrazgo	1
Matarraña / Matarranya	19
Sierra de Albarracín	41
TOTAL PROVINCIA DE TERUEL	210

PROVINCIA DE ZARAGOZA

COMARCA	TOTAL
Aranda	0
Bajo Aragón-Caspe / Baix Aragó-Casp	7
Bajo Cinca / Baix Cinca	4
Campo de Belchite	0
Campo de Borja	1
Campo de Cariñena	2
Campo de Daroca	1
Cinco Villas	5
Comunidad de Calatayud	10
Hoya de Huesca / Plana de Uesca	0
Los Monegros	0
Ribera Alta del Ebro	5
Ribera Baja del Ebro	1
Tarazona y el Moncayo	7
Valdejalón	3
Zaragoza	274
TOTAL PROVINCIA DE ZARAGOZA	320

TOTAL ARAGÓN

1.371