



**MEMORIA Y EVALUACIÓN DE LAS ACTUACIONES DESARROLLADAS EN 2023  
PLAN DE INSPECCIÓN PROGRAMADA EN MATERIA DE TURISMO EN ARAGÓN**

**1. INTRODUCCIÓN.**

1.1.- El artículo 7, “Competencias”, 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**, indica que corresponde a la Comunidad Autónoma de Aragón “*el ejercicio de las potestades registral, inspectora y disciplinaria sobre las empresas y establecimientos hoteleros de su competencia y sobre las profesiones turísticas, así como la coordinación de tales potestades cuando sean ejercidas por las entidades locales*”.

En consecuencia, ya desde 2015 la Dirección General de Turismo 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.

Posteriormente, a través del artículo 37.16 de la **Ley 2/2016, de 28 de enero**, de **Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad Autónoma de Aragón**, se añadió un nuevo apartado 3 al artículo 77 del texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón, con 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*”.

Con posterioridad, este apartado se incorporó al artículo 78, “*Inspección de las actividades turísticas*”, del citado Decreto Legislativo 1/2016, de 26 de julio.



La Orden VMV/149/2016, de 24 de febrero, por la que se aprueba el Plan de inspección programada en materia de turismo en Aragón para 2016, fue la primera; y desde entonces se han aprobado y publicado los planes correspondientes a los sucesivos ejercicios y por último, en el Boletín Oficial de Aragón nº 56, de 22 de marzo de 2023, fue publicada la **ORDEN ICD/279/2023, de 10 de marzo**, por la que se aprueba el **Plan de inspección programada en materia de turismo en Aragón para 2023**.

El Apartado IV de dicho Plan, **“Seguimiento y evaluación”**, indica que *“Los servicios de inspección implicados en la ejecución de este plan de inspección programada en materia de turismo en Aragón realizarán un balance definitivo de las actuaciones y principales conclusiones derivadas de las mismas, a presentar ante la Dirección General de Turismo antes del 31 de marzo de 2024.”*

De acuerdo con lo anterior, se elabora esta Memoria, cumpliendo lo indicado en el citado Apartado IV del Plan de inspección programada en materia de turismo en Aragón para 2023.

**1.2.-** En la actualidad, las competencias de la Dirección General de Turismo Y Hostelería se detallan en el **Decreto 56/2024, de 3 de abril**, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la **estructura orgánica del Departamento de Medio Ambiente y Turismo**, publicado en el Boletín Oficial de Aragón nº 72, de 12 de abril de 2024.

En cuanto a la inspección de turismo, el artículo 20 del Decreto 56/2024 indica que corresponde a la Dirección General de Turismo y Hostelería 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 autorizadora, 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.*



m) *La emisión de informes de cumplimiento de requisitos mínimos de los establecimientos turísticos.*

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.”*

**1.3.-** A continuación, el artículo 22 del Decreto 56/2024 indica que corresponden al Servicio de Infraestructuras Turísticas, entre otras, las funciones relativas a:

*“l) La planificación, el ejercicio y desarrollo de la función inspectora en complejos turísticos, establecimientos hoteleros, apartamentos turísticos, oficinas de turismo, viviendas de uso turístico y empresas de turismo activo en el ámbito provincial de Zaragoza.*

m) *La planificación de las actuaciones inspectoras de los Servicios Provinciales de Huesca y Teruel y el asesoramiento en estas funciones, cuando ello resulte necesario.*

n) *El ejercicio de las materias de asesoramiento y control relacionadas con la inspección turística competencia de la Dirección General de Turismo y Hostelería.*

o) *La tramitación e inscripción registral de la declaración responsable de complejos turísticos, establecimientos hoteleros, apartamentos turísticos, oficinas de turismo, viviendas de uso turístico y turismo activo en el ámbito provincial de Zaragoza.”*

**1.4.-** Y el artículo 24 establece :

*“1. En las provincias de Zaragoza, Huesca y Teruel existirá un Servicio Provincial de Medio Ambiente y Turismo con la organización que se determine en las respectivas relaciones de puestos de trabajo.*

*2. Los Servicios Provinciales de Medio Ambiente y Turismo en Zaragoza, Huesca y Teruel, se configuran como órganos administrativos periféricos del Departamento, para la gestión y ejecución de las competencias atribuidas al mismo, por delegación o desconcentración, y las establecidas por disposición legal o reglamentaria. En todo caso, las unidades administrativas de los Servicios Provinciales actuarán conforme a las*



directrices de los órganos que ostenten la competencia en cada una de las concretas materias.

3. En cada Servicio Provincial existirá un Director o Directora que ostentará por delegación de la persona titular del Departamento, la representación del Departamento de Medio Ambiente y Turismo en la provincia, y tendrá a su cargo la dirección e inspección inmediata de la gestión y ejecución de las competencias que correspondan a éste, sin perjuicio de las funciones de coordinación y supervisión de los servicios legalmente atribuidas a las personas titulares de las Delegaciones del Gobierno de Aragón en las provincias de Huesca y Teruel.

4. Los Servicios Provinciales agruparán, bajo el principio de unidad de dirección, todas las unidades, oficinas y dependencias periféricas del Departamento en la provincia, que dependerán orgánica y funcionalmente del Servicio Provincial correspondiente. En el ámbito competencial de Turismo, en la provincia de Zaragoza, los puestos de trabajo quedarán integrados orgánica y funcionalmente en la Dirección General de Turismo y Hostelería”.

1.5.- 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 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 extra hoteleros, 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. “

1.6. El **Decreto 28/2001, de 30 de enero**, del Gobierno de Aragón por el que se aprueba el **Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora de la Comunidad Autónoma de Aragón**, y que es de aplicación en defecto de procedimiento sancionador específico en materia turística, en su artículo 11, “De la prueba”, dice:

*“5. A la consideración de hechos por funcionarios que tengan la condición de autoridad y que se formalice en documento público observando los requisitos legales pertinentes, se le presumirá **valor probatorio**, salvo prueba en contrario que, en defensa de sus derechos subjetivos o intereses legítimos, pudieran solicitar los presuntos responsables.”*

Por tanto, este artículo es de plena aplicación al personal de Inspección de Turismo.



## **2. PLAN DE INSPECCIÓN PROGRAMADA EN MATERIA DE TURISMO 2023**

El plan de inspección programada en materia de turismo en Aragón para 2023 se articula en torno a los objetivos, líneas estratégicas de actuación y programas específicos a desarrollar en ese ejercicio por la Inspección de Turismo, en cumplimiento de las funciones que le asigna el texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón, aprobado por Decreto Legislativo 1/2016, de 26 de julio, del Gobierno de Aragón, y que a continuación se detallan.

### **I. Objetivos.**

1. Detectar 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, con 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 quienes utilizan 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.

### **II. Líneas estratégicas de actuación.**

1. 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. 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. 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. 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. Actuaciones de información y asesoramiento sobre los derechos y obligaciones de las personas titulares de las empresas turísticas, a requerimiento de éstas o de oficio por el propio personal de la inspección de turismo.

6. Actuaciones para avanzar en la formación especializada del personal que desempeña la función inspectora.

### III. Programas específicos.

***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, durante el año 2023 se han realizado, por la Inspección de Turismo, actuaciones de comprobación de establecimientos de alojamientos turísticos, a raíz de determinadas denuncias o informaciones presentadas por particulares, Ayuntamientos o por las Fuerzas de Seguridad, verificando la inscripción o no de los establecimientos denunciados en el Registro de Turismo de Aragón. Una vez recibida la denuncia, se comprueba que corresponde a un posible establecimiento competencia de este Servicio Provincial; si es competencia de la Administración comarcal o de otros organismos, se remite a la Comarca u órgano correspondiente, a los efectos oportunos.

En los establecimientos competencia de este Servicio Provincial, la Inspección de Turismo realiza acciones de comprobación en el trámite de actuaciones previas encaminadas al conocimiento de los hechos y a la concurrencia o no de iniciar procedimiento sancionador. En caso de ejercicio de actividad de alojamiento turístico sin haber presentado la correspondiente declaración responsable, se inicia el



correspondiente procedimiento sancionador por infracción grave de acuerdo al Texto Refundido de la Ley del Turismo de Aragón. En el año 2023 se han iniciado 2 expedientes sancionadores por este motivo, estando en fase de actuaciones previas al inicio de sancionador otros 3 expedientes más.

En la provincia de Teruel, por medio de indagaciones en diversas páginas web (sobre todo airbnb.com), se ha detectado alojamientos cuya casuística abarca todo tipo de supuestos, ya que muchos de ellos están inscritos en el Registro de Turismo de Aragón; en el caso de otros es necesario contactar con la Unidad Adscrita de la Policía Nacional para averiguar con sus métodos la propiedad de los alojamientos; hasta 2021 se les enviaba correos electrónicos admonitorios instando la regularización hasta que la propia página web bloqueó la posibilidad de seguir mandando correos.

No obstante, para agilizar la detección de alojamientos ilegales y averiguar el nombre del propietario y su dirección postal para, si procede, instruir expedientes sancionadores, todos los miembros de la Subdirección de Teruel disponen desde 2022 de acceso masivo a los datos de los bienes inmuebles obrantes en el Catastro Inmobiliario.

Se visitaron virtualmente alojamientos de las comarcas Sierra de Albarracín, Comunidad de Teruel, Maestrazgo, Jiloca, Bajo Aragón, Matarraña y Gúdar-Javalambre, la mayor parte, alojamientos inscritos. De los no inscritos, la mayoría presentaron la correspondiente declaración responsable de apertura de vivienda de uso turístico; y se inscribieron en el Registro de Turismo, pero en otros casos se dictó resolución denegatoria prohibiendo el uso turístico, y se realizó el seguimiento para vigilar la supresión de anuncios de dichos alojamientos.

Finalmente, otros casos derivaron en expedientes sancionadores, de los cuales unos han abonado la correspondiente multa de 1.500 euros, otros están en fase de instrucción o de recurso y otros se encuentran en vía de apremio.

En la provincia de Zaragoza, las dinámicas de actuación son las mismas, en especial se investigan las denuncias o informaciones que se ponen de manifiesto por parte de cualquier otra Administración, Policía, etc, o bien aparecen en el desarrollo de otras actuaciones.



También desde el 2023 se está llevando a cabo cada vez más sistemáticamente la investigación a través de publicidad en páginas de comercialización de establecimientos turísticos, con la subsiguiente exigencia de responsabilidad.

### **Programa 1.2.**

**Detección de personas que, sin la preceptiva habilitación, prestan el servicio de información turística a quienes realizan visitas a los lugares sujetos a la prestación profesional de Guía de turismo, conforme al Decreto 21/2015, de 24 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Guías de turismo.**

No se ha detectado ninguna situación de estas características. De no mediar una denuncia concreta, la actuación inspectora, en su caso, consistiría en realizar visitas de inspección a los lugares sujetos a la prestación profesional de Guía de turismo y comprobar la habilitación como tales de aquellas personas que prestan dicho servicio. Deberían realizarse pues las comprobaciones in situ, si bien no existe obligación por parte de las empresas de comunicar recorridos, horarios y circunstancias de sus servicios turísticos con guía, lo que dificulta la actuación inspectora al respecto.

### **Programa 1.3.**

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

En la provincia de Huesca se han recibido, durante 2023, 6 informes y Actas de la Unidad de Policía Adscrita a la Comunidad Autónoma de Aragón y de la Guardia Civil, en materia de turismo activo, tanto de empresas que podían tener su sede en la provincia de Huesca, como de empresas que podían estar establecidas en otras Comunidades Autónomas o en otros países de la Unión Europea que realizan actividades de turismo activo en la provincia de Huesca sin haber presentado la correspondiente declaración responsable de inscripción en el Registro de Turismo de Aragón o, en su caso, la correspondiente comunicación de realización de servicios de turismo activo en esta Comunidad Autónoma.

Una vez recibida la denuncia o información, se verifica que corresponde a una empresa que realiza actividades en la provincia de Huesca o que tiene su sede en la misma. Si corresponde la competencia a otra provincia aragonesa o a otra Comunidad Autónoma se remite al órgano correspondiente.



En las actividades competencia de este Servicio Provincial, la Inspección de Turismo realiza acciones de comprobación en el trámite de actuaciones previas encaminadas al conocimiento de los hechos y a la concurrencia o no de iniciar procedimiento sancionador. En caso de ejercicio de actividad de turismo activo sin haber presentado la correspondiente declaración responsable, o en su caso, comunicación de actividad, se inicia el correspondiente procedimiento sancionador por infracción grave de acuerdo al Texto Refundido de la Ley del Turismo de Aragón. En el año 2023 se han iniciado 2 expedientes sancionadores por este motivo, estando en fase de actuaciones previas al inicio de sancionador otros 4 expedientes más.

En la provincia de Teruel no se han detectado casos de empresas de turismo activo que operasen en el territorio sin estar inscritas en el Registro de Turismo. Tampoco ha habido en todo el año ninguna actuación de la Unidad Adscrita como venía sucediendo hasta ahora.

En la provincia de Zaragoza, tampoco se han detectado casos de empresas de turismo activo que estuvieran ejerciendo la actividad sin estar inscritas en el Registro de Turismo de Aragón, sin embargo, sí se ha constatado que alguna empresa inscrita en una o varias modalidades concretas, había incorporado otras prestaciones a la inicial sin comunicarlo.

#### **Programa 1.4.**

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

Durante 2023 sólo se formuló una queja de la Asociación de agencias de viajes receptoras y promotores de turismo en relación con las rutas culturales de la Diputación Provincial de Zaragoza.

También se han producido dos inspecciones en Zaragoza de entidades no inscritas como agencias de viajes que presuntamente estaban realizando dicha actividad, sin consecuencias sancionadoras por no ser establecimientos de carácter turístico o por haberse corregido las irregularidades detectadas.

En cuanto a las 43 reclamaciones recibidas contra agencias de viajes, el resultado ha sido:



-11 inhabiciones y traslado a otras Comunidades Autónomas, Aviación Civil o Dirección General de Seguros,

-17 archivadas; de entre ellas, 4 con apercibimiento y 7 por conciliación voluntaria,

-3 propuesta de expediente sancionador,

-1 desistida,

-11 pendientes a fin de año de alegaciones.

#### **Programa 1.5.**

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

No se han 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 alojamientos turísticos que inicien su actividad.**

El inicio de la actividad se produce normalmente de modo simultáneo a la presentación de la correspondiente declaración responsable y da lugar a la comprobación documental, y de requisitos que deben inspeccionarse in situ a través de inspecciones, así como a requerimientos y gestión del expediente que ha de dar lugar a la inscripción en el Registro de Turismo de Aragón o la denegación de la inscripción y prohibición de la actividad turística. En el proceso, se emiten los correspondientes informes técnicos y actas de Inspección.

En la provincia de Huesca se han dado efectivamente de alta (aperturas de establecimientos y empresas turísticas con inscripción en el Registro de Turismo de Aragón) en 2023, un total de 405 establecimientos, emitiendo los correspondientes informes técnicos y actas de Inspección.

Se han presentado un total de 761 declaraciones responsables de apertura de establecimientos o empresas turísticas o comunicaciones de realización de actividades



en el territorio. Declaraciones responsables que pueden finalizar con la inscripción en el Registro de Turismo de Aragón o con prohibición por no cumplir los requisitos legales y reglamentarios:

Hoteles, hostales y pensiones .....	7
Apartamentos turísticos: .....	18
Agencias de viajes: .....	0
Viviendas de uso turístico: .....	645
Oficinas de turismo: .....	2
Empresas de turismo activo: .....	57
Comunicaciones de empresas establecidas en otras Comunidades Autónomas u otros países de la Unión Europea .....	35

En la provincia de Teruel se han dado de alta 70 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 .....	1
Apartamentos turísticos: .....	4
Viviendas de uso turístico: .....	61
Empresas de turismo activo: .....	3

Se ha denegado la inscripción a 67 viviendas de uso turístico, habitualmente por tratarse de edificios contiguos pero también por estar ubicadas en suelo no urbano e incompatible el uso turístico con el planeamiento municipal o en garajes.

Por último, en la provincia de Zaragoza, se han dado de alta 212 establecimientos:

Hoteles, hostales y pensiones .....	5
Apartamentos turísticos: .....	8
Viviendas de uso turístico: .....	129
Empresas de turismo activo: .....	5
Restaurantes .....	46
Cafeterías: .....	10



Con carácter general, una vez recibida la solicitud de apertura a través de la declaración responsable o comunicación para empresas de turismo activo no establecidas en la provincia, en un plazo no superior a tres meses se realiza, en su caso, la comprobación del cumplimiento de los requisitos, solicitando, en su caso, la documentación necesaria para verificar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, así como realizando, si procede, la visita al establecimiento.

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas, se resuelve el expediente inscribiendo, en su caso, el establecimiento en el Registro de Turismo de Aragón o prohibiendo el ejercicio de la actividad en caso de incumplimiento.

En ocasiones ha sido necesario visitar los establecimientos varias veces al detectarse anomalías en la primera inspección, y para comprobar

## **Programa 2.2.**

**Control y verificación del cumplimiento de la normativa turística de establecimientos de alojamiento turístico que hayan efectuado modificaciones, especialmente las que hayan dado lugar a reclasificación del establecimiento.**

En la provincia de Huesca se han producido en 2023 un total de 87 modificaciones, que, desglosadas por tipologías de empresas o de establecimientos, son las siguientes:

Hoteles: 22 modificaciones, de ellas:

Cambios de titularidad y/o denominación: ..... 13  
Modificación de capacidad o de categoría: ..... 6  
Ceses de actividad: ..... 3

Apartamentos turísticos: 6 modificaciones, de ellas:

Cambios de titularidad y/o denominación: ..... 3  
Modificación de capacidad o de categoría: ..... 1  
Ceses de actividad: ..... 2

Viviendas de uso turístico: 44 modificaciones, de ellas:

Cambios de titularidad, de gestor y/o denominación: ..... 30



Ceses de actividad: .....	11
Modificación capacidad y otros.....	3

Empresas de turismo activo: 15 modificaciones, de ellas:

Cambios de titularidad y/o denominación y domicilio: .....	6
Modificación y/o ampliaciones actividad: .....	3
Ceses de actividad: .....	1
Transfronterizos (cambio de signatura): .....	4
Otras CC.AA. (modificación de actividades).....	1

En general, se han detectado modificaciones como consecuencia de la realización de visitas de inspección, bien de infraestructuras, como modificación del número de habitaciones, bien de servicios o documentales, como cambios de titularidad, habiendo requerido al establecimiento la documentación correspondiente o la acreditación del cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, y se ha registrado en el Registro de Turismo de Aragón con las nuevas características.

En la provincia de Teruel se han producido un total de 49 modificaciones, que, desglosadas por tipologías de empresas o de establecimientos, son:

Establecimientos hoteleros: 27 modificaciones, de ellas:

Cambios de titularidad y/o denominación .....	23
Cambio de categoría .....	1
Ampliación de capacidad .....	2
Ceses de actividad .....	1

Apartamentos: 6 modificaciones, de ellas:

Cambios de titularidad y/o denominación .....	3
Ampliación de capacidad .....	1
Ceses de actividad .....	2

Viviendas de uso turístico: 12 modificaciones, de ellas:

Cambios de titularidad y/o denominación .....	3
Cambio de gestor .....	2
Ceses de actividad .....	7

Empresas de turismo activo: 1 modificaciones, de ellas:



Ampliación de actividades .....	1
Agencias de viajes: 1 modificaciones, de ellas:	
Ceses de actividad .....	1
Oficinas de turismo: 2 modificaciones:	
Cambio de dirección postal .....	2

En la provincia de Zaragoza se han producido en 2023 un total de 44 modificaciones, que, desglosadas por tipologías de empresas o de establecimientos, son:

Establecimientos hoteleros: 29 modificaciones, de ellas:	
Cambios de titularidad y/o denominación .....	27
Cambio de categoría .....	1
Ampliación de capacidad .....	1
Apartamentos: 4 modificaciones, de ellas:	
Cambios de titularidad y/o denominación .....	4
Viviendas de uso turístico: 10 modificaciones, de ellas:	
Cambios de titularidad y/o denominación .....	10
Empresas de turismo activo: 1 modificación:	
Cambios de titularidad y/o denominación .....	1

### **Programa 2.3.**

#### **Verificación 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 signatura correspondiente a su inscripción en el Registro de Turismo de Aragón y la veracidad de los anuncios en plataformas web.

Esta actuación está ya recogida en el programa 1.1.

#### **Programa 2.4.**

##### **Informes de cumplimiento de requisitos mínimos.**

El artículo 27 de la Ley de Turismo de Aragón ofrece a las empresas turísticas que proyecten la construcción o modificación de un establecimiento turístico, antes de iniciar cualquier tipo de obra, la posibilidad de solicitar de la Administración turística competente un informe relativo al cumplimiento de los requisitos mínimos de infraestructuras y servicios y de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras en los términos previstos en la legislación de la Comunidad Autónoma de Aragón sobre la materia, así como respecto de la clasificación que, en su caso, pudiera corresponder a dicho establecimiento.

Este procedimiento permite actuar con una mayor seguridad jurídica a las empresas y facilita la posterior tarea administrativa de comprobación de la declaración responsable e inspección.

Por otra parte, en el artículo 30.3 la misma Ley prevé que sean objeto de dispensa motivada de alguno de los requisitos mínimos exigidos por los reglamentos de desarrollo, aquellos establecimientos turísticos en los que las condiciones exigidas por la normativa no sean técnica o económicamente viables o compatibles con las características del establecimiento o el grado de protección del edificio, y precisen de medidas económica o técnicamente desproporcionadas. La posible incompatibilidad debe justificarse y, en su caso, compensarse con medidas alternativas que permitan la mayor adecuación posible a la normativa, de forma que las condiciones de seguridad, accesibilidad y calidad cumplan con el mayor grado de adecuación efectiva global a la normativa de aplicación.



En este procedimiento, el informe lo realiza la Dirección General competente en materia de turismo, que además prepara la Orden del Consejero que autoriza tal dispensa.

Estos informes, junto a los de accesibilidad y otros informes, como el de apertura en casos complejos, son tareas realizadas por el personal técnico con la supervisión del Jefe/a de Infraestructuras Turísticas.

Tanto el informe de requisitos mínimos como la dispensa, no tienen coste económico para el administrado.

El siguiente cuadro resume la actividad desarrollada en estas materias desde 2015 hasta 2023.

<b>TIPOLOGÍA</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Requisitos mínimos</b>	9	24	27	42	45	36	25	39	52	<b>299</b>
<b>Dispensas</b>	16	19	27	32	22	13	8	20	12	<b>169</b>
<b>Accesibilidad</b>	0	0	11	43	18	17	31	28	6	<b>154</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>43</b>	<b>65</b>	<b>117</b>	<b>85</b>	<b>66</b>	<b>64</b>	<b>87</b>	<b>70</b>	<b>622</b>

### **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.**

En la provincia de Huesca se han realizado 410 visitas de inspección a establecimientos de alojamiento turístico (hoteles, hostales, pensiones, apartamentos turísticos y viviendas de uso turístico, así como a empresas de turismo activo, oficinas de turismo, agencias de viaje y estaciones de esquí), con objeto de comprobar las condiciones de accesibilidad y generales de los establecimientos visitados, tanto en primera visita como en comprobaciones posteriores o por reclamaciones (habiéndose recorrido 60.250 km.), desglosadas como sigue:



Hoteles y otros Decreto 14/2018: .....	64
Apartamentos turísticos: .....	25
Viviendas de uso turístico: .....	257
Oficinas de turismo: .....	2
Turismo activo: .....	57
Estaciones de esquí .....	5

El elevado kilometraje de las inspecciones en esta provincia está parcialmente relacionado con la necesidad de colaboración por parte de personal de Zaragoza, que ha de desplazarse desde esta ciudad, debido a los escasos medios personales en proporción al volumen de trabajo de que dispone la Subdirección Provincial de Huesca. A su vez, los establecimientos turísticos en la provincia de Huesca están localizados principalmente en todo el Pirineo por lo que la distancia a recorrer para efectuar las comprobaciones correspondientes eleva también estos porcentajes.

En la provincia de Teruel se han realizado 236 visitas de inspección (habiéndose recorrido 10.392 kilómetros), desglosadas por establecimientos:

Hoteles, hostales y pensiones : .....	110
Apartamentos turísticos: .....	5
Agencias de viajes: .....	1
Viviendas de uso turístico: .....	115
Oficinas de turismo: .....	2
Turismo activo: .....	3

En la provincia de Zaragoza se han realizado 769 visitas de inspección (se han recorrido 16.401 kilómetros), desglosadas como sigue:

Hoteles y otros Decreto 14/2018: .....	379
Apartamentos turísticos:.....	45
Agencias de viajes: .....	12
Viviendas de uso turístico:.....	239
Oficinas de turismo:.....	1
Turismo activo:.....	8
Otros: .....	85



### **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.

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 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.**

Se han producido 19 cierres definitivos de establecimientos de alojamiento turístico en la provincia de Huesca:

- Establecimientos hoteleros con cierre definitivo: 3
- Apartamentos turísticos con cierre definitivo: 2
- Viviendas de uso turístico con cierre definitivo: 11

En la provincia de Teruel se realiza el seguimiento de establecimientos hoteleros cerrados (sin haber comunicado el cierre a la Subdirección), plasmado en actas de inspección y en documentación fotográfica que servirán de base a la iniciación del procedimiento de cierre, se han comprobado:

- Establecimientos hoteleros con cierre temporal: 0
- Establecimientos hoteleros con cierre definitivo: 2

Y en la provincia de Zaragoza, se ha comprobado también:

- Establecimientos hoteleros con cierre definitivo: 6.



- Apartamentos turísticos son cierre definitivo: 1
- Viviendas de uso turístico con cierre definitivo: 10
- Empresas de turismo activo con cierre definitivo: 11

### **Programa 2.8.**

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

La inspección turística de los alojamientos turísticos al aire libre corresponde a las comarcas y al municipio de Zaragoza.

En 2023 se ha promulgado el **Decreto 35/2023, de 5 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de los establecimientos de alojamiento turístico al aire libre y alojamientos turísticos singulares (BOA nº 87, de 10 de mayo de 2023)**, cuya disposición transitoria primera dice:

“1. Los campings inscritos en el Registro de Turismo de Aragón con anterioridad a la entrada en vigor de este Decreto, siempre que mantengan el cumplimiento de los requisitos que motivaron la clasificación del establecimiento en la clasificación originaria, serán reclasificados de oficio por parte de la Administración comarcal competente en el plazo máximo de un mes a contar desde la entrada en vigor de este Decreto, pasando los clasificados en la categoría de lujo a cinco estrellas, en la categoría primera a cuatro estrellas, en la categoría segunda a tres estrellas y en la categoría tercera a dos estrellas.”

Desde la Dirección General se ha requerido a las Comarcas la reclasificación de los campings para su adecuada inscripción en el Registro de Turismo tal y como ha establecido la nueva norma; y se han ido modificando las reclasificaciones recibidas.

### **Programa 2.9.**

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

La inspección turística en casas rurales es competencia asumida por las Comarcas y el Ayuntamiento de Zaragoza. Durante el año 2023 se han recibido consultas de particulares y de las propias Comarcas en relación con el tema,



colaborando con aquellas que presentaban puntualmente problemas de personal para actuar en estos asuntos.

### **Programa 2.10.**

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

Durante 2023 se ha mantenido la colaboración con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado (Guardia Civil, Policía Nacional, y Unidad de Policía Adscrita a la Comunidad Autónoma de Aragón), realizando sistemáticamente acciones de comprobación en el ámbito de actuaciones de las empresas de turismo activo, ya sean Estaciones de esquí como barrancos, vías ferratas u otras localizaciones.

En la provincia de Huesca la Unidad de Policía Adscrita a la Comunidad Autónoma de Aragón y la Guardia Civil han emitido 131 informes de control y actas de verificación del cumplimiento de determinados requisitos exigidos por la normativa turística, en su ámbito de actuación, a monitores, guías o instructores de empresas de turismo activo ubicadas en dicha provincia o, en su caso, de otras Comunidades Autónomas o de otros países de la Unión Europea.

Recibidos en el Servicio Provincial de Huesca estos informes y actas, 106 cumplían los requisitos observados, 14 expedientes están en fase de actuaciones previas al objeto de comprobar su adecuación a la normativa turística y habiendo realizado 3 expedientes sancionadores por infracciones graves.

En la provincia de Teruel, durante el primer trimestre se remitieron 44 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.

Por último, en la provincia de Zaragoza, durante el año 2023 se ha mantenido la colaboración con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado (Guardia Civil, Policía Nacional, y Unidad de Policía Adscrita), con quien se pretende establecer un protocolo de actuación a fin de colaborar en las inspecciones de este tipo de empresas. Se ha seguido controlando la adecuación de las titulaciones, material y seguros de las empresas.



Y en el primer trimestre del año se ha controlado a 78 empresas inscritas para exigir la vigencia de sus seguros y puesta al día de su personal y titulaciones. Este tipo de controles sirve también para detectar las bajas y las posibles modificaciones no comunicadas y su puesta al día.

#### **Programa 2.11.**

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

En la provincia de Huesca no se ha realizado en 2023 ninguna visita de inspección por apertura de una oficina de empresas de intermediación turística.

En Teruel se ha realizado una visita de inspección por apertura de una oficina, según la indicación del Servicio de Ordenación y Regulación de las Actividades Turísticas, competente para inscribir este tipo de empresas.

En la provincia de Zaragoza, por su parte, se han realizado 6 visitas de inspección por apertura de este tipo de establecimientos.

#### **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.**

Se han realizado visitas en viviendas de uso turístico, incluyendo las visitas de inspección como consecuencia de la declaración responsable por apertura, por modificación de condiciones, o reclamaciones:

En la provincia de Huesca .....257 visitas  
En Teruel .....128 visitas  
En Zaragoza .....239 visitas



### **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 a los establecimientos hoteleros consisten 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 las viviendas de uso turístico, las principales incidencias detectadas son reparaciones puntuales y eliminación o sustitución de determinados elementos de descanso.

No obstante, si tras una inspección se le ha requerido a un establecimiento la realización de una serie de actuaciones, se lleva a cabo una segunda visita inspección para comprobar su ejecución.

Por otra parte, se continúa inspeccionando las deficiencias en materia de accesibilidad de algunos establecimientos, 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 y reclamaciones o bien por publicidad en la web, así como mediante inspecciones periódicas, se ha comprobado la comercialización de habitaciones triples, cuádruples o múltiples en algunos establecimientos. En estos casos, se ha requerido al establecimiento la disposición de habitaciones dobles o individuales, con independencia de lo dispuesto reglamentariamente en relación a las camas supletorias a petición del cliente.

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, indica en su artículo 21.3



que “los hoteles deberán disponer exclusivamente de habitaciones dobles y de habitaciones individuales”.

Este aspecto es objeto de la comprobación que se realiza en las revisiones periódicas de los establecimientos.

#### **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, y -singularmente- del municipio de Zaragoza, por su especial condición de capital de la Comunidad Autónoma. Hasta 2023 sólo se seguía realizando la inspección y gestiones relativas a la inscripción en el Registro de Turismo de Aragón por parte del Gobierno de Aragón en el caso del municipio de Zaragoza.

El artículo 41 de la Ley 10/2017, de 30 de noviembre, de régimen especial del municipio de Zaragoza como capital de Aragón, (BOA nº 231, de 1/12/2017) indica textualmente que “*el municipio de Zaragoza ejercerá en su término municipal las mismas competencias en materia de turismo que las atribuidas a las comarcas en los términos y condiciones legalmente establecidos*”.

En fecha 25 de mayo de 2023 se firmó el Acta de entrega de expedientes en materia de turismo al Ayuntamiento de Zaragoza, entre el Consejero de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial (competente en materia de turismo) y la Consejera de Vicealcaldía del Ayuntamiento, quedando desde ese momento las competencias que ejercía la Dirección General residualmente en esa materia, en el ejercicio municipal. Con la excepción de los expedientes en tramitación, que han sido resueltos por esta Administración y remitidos posteriormente a lo largo de 2023 y principios de 2024 al Ayuntamiento de Zaragoza.

Las visitas de Inspección en 2023, desglosadas por tipo, han sido:

Restaurantes:.....	86
Cafeterías: .....	12
Bares:.....	27



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, modificaciones de titularidad o nombre no declaradas, así como servicios propios de otra modalidad, etc.

#### **Programa 2.16.**

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

Se realiza 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.

Este aspecto está incluido en la comprobación del reglamento de aplicación en cada una de las modalidades turísticas en las que corresponde ( no en turismo activo por tratarse de actividades).

#### ***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 los municipios y comarcas de Aragón para la realización de actuaciones en infraestructuras relacionadas con la actividad turística; a empresas para actuaciones de infraestructura turística y a entidades privadas sin ánimo de lucro para actuaciones de promoción e infraestructura turísticas.**

En 2023 las actuaciones inspectoras sobre el terreno, verificándose la correcta ejecución de las actuaciones subvencionadas en materia de infraestructuras, han correspondido a técnicos de la Dirección General, no específicamente de Inspección.



**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.**

En la Subdirección de Turismo de Huesca se han recibido durante el año 2023 un total de 93 reclamaciones de clientes de establecimientos y empresas turísticas, así como Ayuntamientos o Comunidades de Propietarios. De estas reclamaciones recibidas, 42 de ellas corresponden a las Estaciones de esquí de la provincia. Las reclamaciones competencia de este Servicio Provincial originaron las correspondientes actuaciones inspectoras y, en su caso, la apertura de expediente sancionador o el archivo del expediente si no se aprecia infracción de la normativa turística por la Inspección de Turismo. Las reclamaciones recibidas que son competencia de otras Administraciones o de otros órganos de la Administración autonómica, han sido trasladadas por razón de competencia, notificando esta actuación al reclamante.

En Teruel se han recibido 10 reclamaciones de clientes en establecimientos hoteleros y en el parque temático Dinopolis. Tres de las mismas precisaron actuaciones inspectoras, derivando una de ellas en expediente sancionador.

En la provincia de Zaragoza, se han tramitado 94 reclamaciones y denuncias de establecimientos turísticos (excepto agencias de viajes), que han dado lugar a 33 expedientes sancionadores, motivados por la denuncia, mientras que debido a comprobaciones de la inspección se han abierto otros 6 expedientes sancionadores.

**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.**

A lo largo del año, se ha proporcionado información continuada a empresas y establecimientos turísticos, así como a interesados que pretendían iniciar una actividad turística, tanto de manera presencial, como telefónica o telemática. La mayor parte de las consultas han sido referidas a los requisitos a cumplir para la apertura de un establecimiento de alojamiento turístico o empresa de turismo activo o las actuaciones a seguir para modificaciones, ampliaciones o cambios de titularidad en los establecimientos. Muy relevante es la consulta respecto a los requisitos de las viviendas de uso turístico, tanto por personas interesadas en su apertura, como por Comunidades de Propietarios que se manifiestan contrarios a la misma.

Más de 7.000 correos electrónicos se han recibido en las cuentas corporativas, tanto de la Dirección General de Turismo, Sección de Turismo (Zaragoza) y Subdirecciones Provinciales de Turismo en Huesca y Teruel, además de otras tantas llamadas telefónicas de consulta. Y todo ello, sumado a la tramitación de expedientes administrativos, inscripciones en el registro, reclamaciones, procedimiento sancionador e información ante recursos de alzada y otras actividades de la Dirección General, que generan asimismo múltiples intervenciones de información sobre procedimiento y normativa.

En concreto, más de 2000 correos electrónicos recibidos en la dirección de la Subdirección de Turismo de Huesca. En relación a la tramitación de expedientes administrativos, el número de documentos recibidos en dicha Subdirección de Turismo, de forma telemática o por correo postal, durante el año 2023, asciende aproximadamente a 1500. Y, finalmente, el número de documentos emitidos por la Subdirección a lo largo del año 2023, de forma telemática o por correo postal, asciende a más de 2000. Y todo ello, sumado a la tramitación de expedientes administrativos, inscripciones en el registro, reclamaciones, procedimiento sancionador e información ante recursos de alzada y otras actividades que generan asimismo múltiples intervenciones de información sobre procedimiento y normativa.



### **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 subsanado normalmente con aportación documental, una vez cursados los requerimientos oportunos. En estos supuestos, y en aras de una mayor agilidad, se realizan requerimientos informales, previos a otros documentados, que evitan una gran carga de trabajo.

***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.**

#### **Actuaciones:**

Durante 2023 se ha mantenido un contacto permanente entre la Dirección General de Turismo y las Subdirecciones Provinciales de Huesca y Teruel por vía telefónica, correo electrónico, reuniones virtuales, etc. Estas actividades de coordinación permiten mantener una actualización de conocimientos y experiencias.

El personal también ha realizado la formación en diversas materias: informáticas, conducción segura, de contenido jurídico, y otras. Al inicio de 2024 se ha realizado la formación del personal incorporado a la Inspección por la resolución del último curso de traslados, por parte del propio personal técnico de la Dirección General.

### **IV. Seguimiento y evaluación.**

Los servicios de inspección implicados en la ejecución del plan de inspección programada en materia de turismo en Aragón para el año 2023 realizarán un balance definitivo de las actuaciones y principales conclusiones derivadas de las mismas.



### 3. RESUMEN PRINCIPALES ACTUACIONES EJECUTADAS.

3.1. Si bien en el apartado anterior de este informe ya se ha detallado el grado de cumplimiento y/o las principales actuaciones ejecutadas correspondientes a cada uno de los Programas Específicos del Plan de inspección programada en materia de turismo para 2023, se detallan a continuación algunas de las principales acciones de carácter general desarrolladas a lo largo del pasado ejercicio relacionadas directamente con la inspección turística.

A) Con fecha 31 de marzo de 2023 se emitió la Memoria y Evaluación de las Actividades Desarrolladas por el Plan de inspección programada en materia de turismo en Aragón para 20223, incluyendo un balance definitivo de las actuaciones realizadas y principales conclusiones derivadas de las mismas, disponible para su consulta en la página web del Gobierno de Aragón.

B) El 22 de marzo de 2023 fue publicada en el Boletín Oficial de Aragón nº 56 la Orden ICD/279/2023, de 10 de marzo, por la que se aprueba el Plan de inspección programada en materia de turismo en Aragón para 2023.

C) El artículo 41 de la Ley 10/2017, de 30 de noviembre, de régimen especial del municipio de Zaragoza como capital de Aragón, (BOA nº 231, de 1/12/2017) indica textualmente que “el municipio de Zaragoza ejercerá en su término municipal las mismas competencias en materia de turismo que las atribuidas a las comarcas en los términos y condiciones legalmente establecidos”.

El ejercicio efectivo de estas competencias no se había producido todavía hasta 2023. En fecha 25 de mayo de 2023 se firmó el Acta de entrega de expedientes en materia de turismo al Ayuntamiento de Zaragoza, entre el Consejero de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial (competente en materia de turismo) y la Consejera de Vicealcaldía del Ayuntamiento, quedando desde ese momento las competencias que ejercía la Dirección General residualmente en esa materia, en el ejercicio efectivo del órgano municipal competente.

Se entregaron en mayo de 2023 los expedientes correspondientes a 4.853 establecimientos:

3424 bares.

1183 restaurantes



241 cafeterías  
3 casas rurales,  
1 albergue  
1 camping

Quedaron excepcionalmente los expedientes en tramitación, para ser resueltos por completo y estos fueron entregados el 30 de enero de 2024:

77 restaurantes, de los cuales 11, son expedientes sancionadores  
14 cafeterías  
16 ares, todos expedientes sancionadores.

D) Durante el año 2023 se han promulgado dos importantes normas en materia turística. En primer lugar, el Decreto 1/2023, de 11 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de las viviendas de uso turístico en Aragón ( BOA nº 11, de 18 de enero de 2023) , y que entró en vigor el 18 de abril. Ha supuesto un cambio importante en la tramitación de las declaraciones responsables, ya que ha incluido la obligación de presentar un certificado de idoneidad de la vivienda, emitido por técnico responsable, y de no contar con la limitación o condicionante de la Comunidad de Propietarios del inmueble que impida el uso turístico, cuando se trate de un inmueble sometido al régimen de propiedad horizontal; y por otra parte, ha incorporado un nuevo trámite, la solicitud obligatoria al Ayuntamiento de la localidad en la que se ubica el inmueble de un informe preceptivo y vinculante, acerca de si la vivienda tiene carácter residencial y es conforme a la normativa municipal sobre edificación, si es conforme con el uso urbanístico previsto y si la actividad turística propuesta es conforme con las directrices de ordenación territorial que son de aplicación.

En segundo lugar, el Decreto 35/2023, de 5 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de los establecimientos de alojamiento turístico al aire libre y alojamientos turísticos singulares (BOA nº 87, de 10 de mayo de 2023), que entró en vigor el 10 de agosto de 2023. La norma regula los cámpings, las áreas de acogida y acampada de autocaravanas, caravanas en tránsito y similares; las acampadas en edificaciones rurales aisladas y los alojamientos turísticos singulares.

Esta norma atribuye a las Comarcas la gestión de las declaraciones iniciales, de modificación o cierre, la inspección, la tramitación de inscripciones en el Registro de Turismo de Aragón, etc.



E) Durante 2023 se ha trabajado con personal del Departamento de Agricultura y Medio Ambiente, en especial del INAGA y de la Dirección General de Medio Natural, así como personal de la Secretaría General Técnica de este Departamento, para la coordinación entre ambas áreas administrativas, a la hora de comprobar el cumplimiento de la normativa medioambiental por las empresas de turismo activo que presenten declaración responsable.

La razón fundamental es que la Dirección General de Servicios Jurídicos emitió informe según el cual el órgano competente para tramitar y resolver el procedimiento sancionador en materia medioambiental de acuerdo con el artículo 90 de la Ley 11/2014, de 4 de diciembre, de Prevención y Protección Ambiental de Aragón, corresponde al órgano sustantivo que autoriza la actividad del turismo activo.

En las reuniones de trabajo se ha buscado establecer un protocolo de actuación de mayor seguridad tanto para las empresas de turismo activo como para el órgano competente para tramitar las declaraciones iniciales e inscripción en el Registro de Turismo de Aragón de las mismas, en cuanto al cumplimiento de la normativa de prevención y protección ambiental, de la reguladora de espacios protegidos de Aragón, áreas naturales, planes de gestión en las zonas de especial conservación y de especial protección para las aves, espacios de la Red Natura 2000; de la ley de Montes e instrumentos de gestión forestal, planes de conservación , de Patrimonio Natural y Biodiversidad.

Por la complejidad normativa, se ha decidido introducir un texto común en las resoluciones de inscripción inicial de las empresas de turismo activo en el Registro de Turismo de Aragón o de modificación de sus actividades declaradas, que especifique el marco de obligaciones que este tipo de empresas han de asumir en relación con la normativa de protección del medio ambiente y legislación de montes.

Ello se ha materializado con la publicación el 9 de abril de 2024 de la Instrucción del Consejero de Medio Ambiente y Turismo por la que se incorpora un texto relativo a la protección del medio ambiente en las resoluciones de inscripción inicial de las empresas de turismo activo en el Registro de Turismo de Aragón o de modificación de sus actividades.

F) Se sigue 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.

G) Se presta asesoramiento técnico de forma continuada a las comarcas aragonesas en cuestiones de su competencia, especialmente en lo que se refiere a las casas rurales y a su normativa de aplicación, en este caso 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.

H) Entre las medidas encaminadas a dotar a la Inspección y a todo el servicio que gestiona las infraestructuras y actividades turísticas inscritas en el Registro de Turismo de Aragón de unos mejores y más eficaces medios materiales con los que realizar su actividad, se han acometido las acciones siguientes:

-Encargo de ejecución a la empresa pública ARAGONESA DE SERVICIOS TELEMÁTICOS del desarrollo de una aplicación web para gestionar el Registro de Turismo de Aragón, por una cuantía total de 206.701,12 euros a realizar a través de los años 2023 y 2024. Durante el año 2023 se ha realizado la primera fase.

-Adquisición de un vehículo para la Inspección de Turismo en la provincia de Zaragoza y posibles colaboraciones con otros Servicios Provinciales de Turismo, se trata de un Nissan Qashqai, por un importe de 34.081,25 euros. Ha sustituido a un vehículo que se encontraba en un estado de uso avanzado y pendiente de una reparación de elevado coste; y que ha sido dado de baja.

Zaragoza, a fecha de firma electrónica

Vº Bº

El Director General de Turismo

Jorge Moncada Iribarren

La Jefa de Servicio  
de Infraestructuras Turísticas

Eva Sierra Iribarren



## 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

---

Visitas de inspección realizadas, desglosadas por tipos de establecimientos:

- Hoteles y otros Decreto 14/2018: 81 visitas.
- Apartamentos Turísticos: 10 visitas.
- Viviendas de Uso Turístico: 208 visitas.
- Agencias de Viaje: 0 visitas
- Oficinas de Turismo: 5 visitas.
- Empresas de turismo activo: 54 visitas.
- Estaciones de Esquí: 5 visitas.
- Subvenciones: 0 visitas.

PROVINCIA DE HUESCA				
Establecimiento	1ª visita	Comprobación	Denuncias	TOTAL
Hoteles	1	43	12	56
Hoteles-Apartamento	0	9	0	9
Hostales	1	7	2	10
Pensiones	0	5	1	6
Apartamentos Turísticos	4	6	0	10
Viviendas de Uso Turístico	205	3	0	208
Agencias de Viajes	0	0	0	0
Oficinas de Turismo	4	1	0	5
Turismo Activo	20	33	1	54
Subvenciones	0	0	0	0
Estaciones de Esquí	0	5	0	5
<b>TOTALES PARCIALES</b>	<b>235</b>	<b>112</b>	<b>16</b>	<b>363</b>
Kilómetros realizados	<b>78.500</b>			



## TERUEL

---

Visitas de Inspección realizadas: 236, desglosadas por tipos de establecimientos:

- Hoteles, hostales y pensiones: 110 visitas
- Apartamentos Turísticos: 5 visitas
- Agencias de Viajes: 1 visita
- Viviendas de Uso Turístico: 115 visitas
- Oficinas de Turismo: 2 visitas
- Empresas de Turismo Activo: 3 visita

PROVINCIA DE TERUEL				
Establecimiento	1ª visita	Comprobación	Denuncias	TOTAL
Hoteles	1	80	3	84
Hostales	2	18		20
Pensiones		6		6
Apartamentos Turísticos	5			5
Viviendas de Uso Turístico	110	5		115
Agencias de Viaje	1			1
Oficinas de Turismo	2			2
Turismo Activo	3			3
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>109</b>	<b>3</b>	<b>236</b>
<b>Kilómetros realizados</b>	<b>10.392</b>			



## 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 restaurantes, bares, cafeterías, casa rural y campings ubicados en el municipio de Zaragoza\*, hasta el momento de asumir las competencias el Ayuntamiento de Zaragoza en julio de 2023 y expedientes abiertos, hasta fin de año. Son desglosadas por tipos de establecimientos:

- Hoteles y otros Decreto 14/2018: 240 visitas
- Apartamentos Turísticos: 21 visitas
- Agencias de Viajes: 13 visitas.
- Viviendas de Uso Turístico: 239 visitas
- Oficinas de Turismo: 2 visitas
- Empresas de Turismo Activo: 17 visitas
- Otros (cafeterías, bares, restaurantes, etc): 253 visitas

PROVINCIA DE ZARAGOZA				
Establecimiento	1ª visita	Comprobación	Denuncias	TOTAL
Hoteles	2	117	4	123
Hoteles-Apartamento	1	1	0	2
Hostales	0	62	1	63
Pensiones	1	51	0	52
Apartamentos Turísticos	10	11	0	21
Viviendas de Uso Turístico	237	0	2	239
Agencias de Viajes	2	9	2	13
Oficinas de Turismo	1	0	0	1
Turismo Activo	5	12	0	17
Restaurantes*	54	30	4	88
Cafeterías*	20	27	0	47
Bares*	18	98	2	118
Camping*	0	0	0	0
Albergues*	0	0	0	0
Casas Rurales*	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>351</b>	<b>419</b>	<b>15</b>	<b>785</b>
<b>Kilómetros realizados</b>	<b>15.025</b>			



## ARAGÓN

ARAGÓN				
Establecimiento	HUESCA	TERUEL	ZARAGOZA	TOTAL
Hoteles	56	84	123	263
Hoteles-Apartamento	9	0	2	11
Hostales	10	20	63	93
Pensiones	6	6	52	64
Apartamentos Turísticos	10	5	21	36
Viviendas de Uso Turístico	208	115	239	562
Agencias de Viajes	0	1	13	14
Oficinas de Turismo	5	2	1	8
Turismo Activo	54	3	17	74
Estaciones de Esquí	5	0	0	5
Restaurantes	-	-	88	88
Cafeterías	-	-	47	47
Bares	-	-	118	118
Camping	-	-	0	0
Albergues	-	-	0	0
Refugios	-	-	0	0
Viviendas de Turismo Rural	-	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>363</b>	<b>236</b>	<b>785</b>	<b>1.384</b>
<b>Kilómetros realizados</b>	<b>103.917</b>			



**ANEXO II**  
**(Datos a 31 de diciembre de 2023)**

**A) DATOS 2023 - HOTELES, HOTELES-APARTAMENTO, HOSTALES Y  
PENSIONES**

Provincia	Establecimientos	%	Plazas	%	Nº medio de plazas (aprox.)
HUESCA	402	42%	18.508	43%	46
TERUEL	290	30%	8.658	20%	30
ZARAGOZA	263	28%	16.374	38%	62
ARAGÓN	955	100%	43.540	100%	46

Provincia	Establecimientos capital %	Establecimientos resto provincia %	Establecimientos capital	Establecimientos resto provincia
HUESCA	11%	47%	15	387
TERUEL	23%	32%	31	259
ZARAGOZA	65%	21%	87	176
ARAGÓN	100%	100%	133	822

Provincia	Plazas capital %	Plazas resto provincia %	Plazas capital	Plazas resto provincia
HUESCA	8%	57%	1.026	17.482
TERUEL	14%	23%	1.734	6.968
ZARAGOZA	78%	21%	9.864	6.510
ARAGÓN	100%	100%	12.584	30.833



## B) DATOS 2023 - APARTAMENTOS TURÍSTICOS

Provincia	Establecimientos	%	Plazas	%	Nº medio de plazas (aprox.)
HUESCA	279	57%	4.801	58%	17
TERUEL	147	30%	2.170	26%	15
ZARAGOZA	73	13%	1.335	16%	18
ARAGÓN	499	100%	8.306	100%	17

Provincia	% Establecimientos capital	% Establecimientos resto provincia	Establecimientos capital	Establecimientos resto provincia
HUESCA	2%	63%	1	278
TERUEL	32%	29%	18	129
ZARAGOZA	67%	8%	38	35
ARAGÓN	100%	100%	57	442

Provincia	% Plazas capital	% Plazas resto provincia	Plazas capital	Plazas resto provincia
HUESCA	0%	67%	4	4.797
TERUEL	33%	25%	397	1.773
ZARAGOZA	66%	8%	785	550
ARAGÓN	100%	100%	1.186	7.120



### C) DATOS 2023 – VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO

Provincia	Establecimientos	%	Plazas	%	Nº medio de plazas (aprox.)
HUESCA	2.095	63%	13.160	65%	6
TERUEL	460	14%	2.241	11%	5
ZARAGOZA	750	23%	4.836	24%	6
ARAGÓN	3.305	100%	20.237	100%	6

Provincia	% Establecimientos capital	% Establecimientos resto provincia	Establecimientos capital	Establecimientos resto provincia
HUESCA	4%	82%	35	2.060
TERUEL	17%	13%	138	322
ZARAGOZA	78%	5%	630	120
ARAGÓN	100%	100%	803	2.502

Provincia	% Plazas capital	% Plazas resto provincia	Plazas capital	Plazas resto provincia
HUESCA	4%	84%	209	12.951
TERUEL	16%	10%	764	1.477
ZARAGOZA	80%	6%	3.865	971
ARAGÓN	100%	100%	4.838	15.399



### ANEXO III

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

A fecha 31 de diciembre de 2023, 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 en Aragón, posteriormente sustituido por el Decreto 1/2023, de 11 de enero.

PROVINCIA DE HUESCA										
COMARCA	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total Actual
Alto Gállego	58	111	49	57	87	62	104	123	154	805
Bajo Cinca / Baix Cinca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cinca Medio	0	0	0	0	0	0	2	1	0	3
Hoya de Huesca / Plana de Uesca	4	6	0	4	6	4	8	7	9	48
Jacetania	18	19	38	49	52	65	73	120	86	520
La Litera / La Llitera	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
Monegros	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Ribagorza	41	91	54	64	45	44	66	68	72	545
Sobrarbe	4	19	17	14	19	12	19	19	25	148
Somontano de Barbastro	1	1	1	1	1	1	6	6	5	23
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>247</b>	<b>159</b>	<b>189</b>	<b>210</b>	<b>189</b>	<b>280</b>	<b>344</b>	<b>351</b>	<b>2.095</b>

PROVINCIA DE TERUEL										
COMARCA	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total Actual
Andorra-Sierra de Arcos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Bajo Aragón	16	11	5	7	8	6	4	5	1	63
Bajo Martín	3	0	0	0	0	0	0	1	0	4
Comunidad de Teruel	11	13	22	25	32	22	15	17	19	176
Gúdar-Javalambre	7	8	7	11	13	17	12	16	21	112
Cuencas Mineras	0	1	1	1	0	0	1	0	1	5
Jiloca	0	1	0	1	0	2	0	0	2	6
Maestrazgo	0	0	0	1	0	0	0	1	1	3
Matarraña / Matarranya	6	6	3	5	9	2	7	9	14	61
Sierra de Albarracín	15	11	6	9	7	9	2	3	1	63
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>51</b>	<b>44</b>	<b>60</b>	<b>69</b>	<b>58</b>	<b>41</b>	<b>52</b>	<b>61</b>	<b>494</b>



PROVINCIA DE ZARAGOZA										
COMARCA	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total actual
Aranda	0	0	0	0	1	1	0	1	0	3
Bajo Aragón-Caspe / Baix Aragó-Casp	0	5	1	1	2	3	0	1	0	13
Bajo Cinca / Baix Cinca	1	1	0	2	1	0	0	1	0	6
Calatayud	2	1	4	4	11	5	7	8	5	47
Campo de Belchite	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campo de Borja	0	1	0	0	0	0	3	1	0	5
Campo de Cariñena	0	1	1	0	0	0	1	0	1	4
Campo de Daroca	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
Cinco Villas	3	2	0	0	1	0	0	1	1	8
Hoya de Huesca / Plana de Uesca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ribera Alta del Ebro	1	0	2	2	1	0	1	1	0	8
Ribera Baja del Ebro	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Tarazona y el Moncayo	1	4	1	1	1	4	1	4	3	20
Valdejalón	0	0	1	2	0	0	2	1	0	6
Central	0	1	1	4	2	3	4	1	3	19
Zaragoza	16	53	76	136	126	51	50	83	116	707
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>70</b>	<b>87</b>	<b>153</b>	<b>146</b>	<b>68</b>	<b>69</b>	<b>103</b>	<b>129</b>	<b>849</b>

ARAGÓN										
PROVINCIA	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total Actual
HUESCA	126	247	159	189	210	189	280	344	351	2095
TERUEL	58	51	44	60	69	58	41	52	61	494
ZARAGOZA	24	70	87	153	146	68	69	103	129	849
<b>TOTAL</b>	<b>208</b>	<b>368</b>	<b>290</b>	<b>402</b>	<b>425</b>	<b>315</b>	<b>390</b>	<b>499</b>	<b>541</b>	<b>3.438</b>

\*Las sumas son las VUT totales dadas de alta. La situación actual (en anexo anterior) incluye las bajas producidas en estos totales.