



**Universidad**  
Zaragoza

## Trabajo Fin de Grado

LA INSPECCIÓN TURÍSTICA EN ARAGÓN

Tourist Inspection in Aragon

Autor

Inés Oliveros Royo

Director

Nicolás Alejandro Guillén Navarro

**etuz**  
ESCUELA DE  
TURISMO  
UNIVERSITARIA  
DE ZARAGOZA

Junio de 2017

# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. LA REGULACIÓN TURÍSTICA EN ARAGÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>3. LA ESTRATEGIA TURÍSTICA EN ARAGÓN .....</b>	<b>10</b>
3.1. La importancia del turismo en Aragón .....	10
3.2. Plan Aragonés de Estrategia Turística 2016-2020 .....	12
<b>4. LA INSPECCIÓN TURÍSTICA.....</b>	<b>14</b>
4.1. Ámbito competencial .....	14
4.2. Plan de Inspección Programada en materia de Turismo .....	16
<b>5. PUESTA EN PRÁCTICA DE LA INSPECCIÓN TURÍSTICA .....</b>	<b>18</b>
5.1. La función inspectora .....	19
5.2. Funciones del inspector o funciones de inspección .....	21
5.3. Limitaciones del inspector.....	23
5.4. Deberes y derechos del empresario.....	23
<b>6. LA ELABORACIÓN DE LOS INFORMES DE INSPECCIÓN .....</b>	<b>24</b>
6.1. Tipos de informes .....	24
6.1.1. <i>De requisitos mínimos (art.27 LTA y art 27.h. Decreto 14/2016)</i> .....	24
6.1.2. <i>Informes definitivos</i> .....	25
6.1.3. <i>De dispensa (art.30.3 LTA)</i> .....	25
6.1.4. <i>Informes varios</i> .....	26
<b>7. LIBRO DE INSPECCIÓN .....</b>	<b>26</b>
<b>8. ACTAS DE INSPECCIÓN .....</b>	<b>27</b>
8.1. Modelo (según art. 81 LTA) .....	27
8.2. Tipos .....	28
8.1.1. <i>Acta de constancia de hechos</i> .....	28
8.1.2. <i>Acta de infracción</i> .....	28
<b>9. CASO PRÁCTICO DE INSPECCIÓN .....</b>	<b>30</b>
9.1. Inspección inicial .....	30
9.2. Inspección rutinaria.....	31
<b>10. PUNTO DE VISTA DE LOS AGENTES IMPLICADOS EN LA INSPECCIÓN.....</b>	<b>32</b>
10.1. La inspección desde el punto de vista de los inspectores .....	32
10.2. La inspección desde el punto de vista de los empresarios.....	38
<b>11. CONCLUSIÓN.....</b>	<b>44</b>
<b>12. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>46</b>
<b>13. ANEXO.....</b>	<b>47</b>
13.1. Libro de Inspección .....	47
13.2. Modelo de acta de inspección.....	52
13.3. Declaración responsable (caso práctico 9.1).....	53
13.4. Informe inspección inicial (caso práctico 9.1) .....	56
13.5. Inscripción Registro de Turismo (caso práctico 9.1).....	61
13.6. Acta de comprobación (caso práctico 9.2) .....	64
13.7. Modelo de cuestionarios.....	68
13.7.1. <i>Cuestionario para los inspectores turísticos</i> .....	68
13.7.2. <i>Cuestionario para los empresarios turísticos</i> .....	71

## 1. INTRODUCCIÓN

El panorama turístico evoluciona a grandes pasos año tras año. Desde sus comienzos en los años 60, con lo que se conoce como el “boom” turístico. En estos primeros años predominaba un turismo masivo de sol y playa donde se buscaba principalmente la cantidad frente a la calidad. Paulatinamente se va evolucionando hacia un turismo basado en la calidad frente a la cantidad. Este proceso de “modernización” y cambio de visión se verá condicionado a su vez por todos los procesos sociales y económicos.

Es destacable la importancia del turismo tanto en España como en nuestra Comunidad. Con el objetivo de lograr un correcto desarrollo del sector, aparece la legislación turística, la cual es regulada por la Administración, quien controla el sector a través del proceso de inspección turística.

En la actualidad nos encontramos en la era de la Tecnología de la Información y Comunicación (en adelante, TIC), gracias a las cuales el sector turístico ha sufrido una enorme democratización, lo que ha llevado al surgimiento de nuevos canales de comercialización, nuevos medios y múltiples oportunidades para los empresarios turísticos e incluso para los particulares (dualidad entre competencia desleal y turismo gracias a las TIC). Es por ello que aparece ahora más que nunca la necesidad de una correcta regulación e inspección turística.

A lo largo del siguiente trabajo nos centraremos en conocer a todos los agentes implicados en la inspección. Detallaremos todos los instrumentos, documentos y funciones que aparecen en el día a día del inspector, así como los pasos a seguir por los empresarios para la creación de su empresa, sus derechos y deberes en la inspección. Analizaremos todo el proceso de inspección que existe desde el momento de creación de una empresa turística, recogiendo los distintos tipos de inspección que pueden llevarse a cabo y todos los documentos empleados en ella.

Finalizando el trabajo con los puntos de vista de los agentes implicados y con las conclusiones a las que he llegado después de la realización de todo el trabajo.

Una de las principales motivaciones que me han llevado a realizar este trabajo es la apreciación de que en este tema no hay un claro enfoque en las aulas. El cual es importante conocerlo para los futuros profesionales del turismo.

La inspección turística juega un papel fundamental en el correcto desarrollo del turismo y por ello es necesario conocer el mundo que le rodea, no solo en inspectores o futuros inspectores, sino también en empresarios turísticos y todas aquellas personas que en el desarrollo de su actividad tienen relación con la industria turística.

El objetivo principal de este trabajo es el de reunir en un mismo documento el proceso de inspección y todo lo que en torno a él se conforma: normativa, desarrollo y agentes implicados. Es decir, llegar a conocer el funcionamiento de la inspección desde la normativa (lo ideal y establecido reglamentariamente) y conocer la impresión de los agentes que la conforman (administración pública y empresarios turísticos), conociendo el día a día de la misma. De esta manera llegar a conocer la “cara oculta” de la

inspección, y la verdadera realidad de la misma. Dando voz y oyendo a los implicados en ella. Así como realizando un “manual de inspección” en el que se detallen todos los pasos a seguir en una inspección turística en la Comunidad Autónoma de Aragón.

En este “manual de inspección” se detallarán todos los pasos a seguir en una inspección; se explicarán todos los tipos de inspecciones que puede haber dependiendo del curso que pueda llevar cada inspección; se hará referencia a los distintos tipos de empresas a inspeccionar; se conocerán los organismos que forman parte en el proceso en función de sus competencias y por ello entrarán en el proceso unas instituciones u otras según la empresa que se inspeccione.

Otro de los objetivos planteados es el de recoger y reflejar el verdadero estado actual de la inspección en Aragón a través de las opiniones, experiencias y valoraciones de los agentes implicados: inspectores y sector empresarial aragonés.

La metodología seguida para redactar este trabajo se ha basado en el estudio de la normativa, en el conocimiento del trabajo de los inspectores y de toda la administración pública a través de la realización de entrevistas, cuestionarios y mediante el desarrollo de conversaciones. Para conocer el día a día de la inspección, sus entresijos, características y mecanismos me ha sido de mucha ayuda la realización de mis prácticas externas en el Gobierno de Aragón, desde donde he podido conocer a fondo los procesos que se siguen en una inspección turística, todos los manuales o prácticas de inspección que usan los inspectores (de los cuales no hay nada escrito por ello, de no haber realizado mis prácticas allí, no hubiera sido capaz de conocer toda la información del proceso, prácticas e instrumentos utilizados). Puesto que se trata de una información facilitada por el personal de la Administración la información extraída para este trabajo es subjetiva.

Se ha podido constatar que no existe un reglamento de inspección, ni un protocolo de actuación redactado, ni un registro de inspectores de turismo que de la posibilidad de conocer las comarcas que disponen de inspector y por ello el número de inspectores comarcales existente. Por ello toda la información ha sido facilitada por el personal de la Administración.

Una vez conocido el proceso a seguir en una inspección y todos sus entresijos, para conocer el verdadero paradigma de la inspección desde el punto de vista anónimo de los inspectores y empresarios turísticos, se enviaron cuestionarios realizados con la plataforma Formularios de Google. A través de los cuales he logrado conocer las opiniones, deficiencias, mejoras y soluciones que estos agentes proponen desde su experiencia.

La recogida de información por medio de entrevistas, conversaciones, es decir gracias al “boca a boca”, tiene sus ventajas y sobre todo sus inconvenientes. Como ventajas: se ha logrado reunir información que no se puede recabar a través de ningún otro mecanismo, recogiendo además de información, experiencias personales, opiniones de agentes implicados en el proceso, etc. Como inconvenientes: este material en muchos casos no posee una gran fiabilidad, y puede llevar a cometer pequeños errores, debido a su subjetividad. Errores que de todos modos deben asumirse en todo proceso de investigación.

Dejando aparte estos pequeños impedimentos, la realización de los cuestionarios y las entrevistas han sido las que me han ayudado a poder redactar el trabajo, poder conocer de buena mano el verdadero estado de la inspección y descubrir aspectos que hasta el momento se encontraban “encubiertos”.

Es por ello que quiero agradecer a todas aquellas personas que desinteresadamente han aportado su granito de arena para que este trabajo haya podido salir adelante.

Al personal del Departamento de Turismo del Gobierno de Aragón, quienes, con su paciencia, han hecho todo lo posible y me han brindado su experiencia, conocimientos y amabilidad. Me han ayudado a conocer aspectos de la inspección que solo se conocen entre inspectores (prácticas comunes de inspectores que no se encuentran recogidas en ningún documento oficial; las cuales van de inspector en inspector). Además de indicarme el camino a seguir en los momentos de dudas.

A los inspectores comarcas y provinciales, quienes a través de los cuestionarios, entrevistas y conversaciones telefónicas, han dado la verdadera visión de la inspección, resaltando los fallos y posibles correcciones que consideran a nivel individual. Muchas gracias a todos ellos que de una manera u otra, de forma consciente o no, han ayudado a hacerme conocer el verdadero estado de la inspección y del sector turístico desde su situación de protagonistas.

A los empresarios turísticos que han aportado su granito de arena dando sus opiniones, experiencias y mejoras que realizarían a través de cuestionarios y conversaciones.

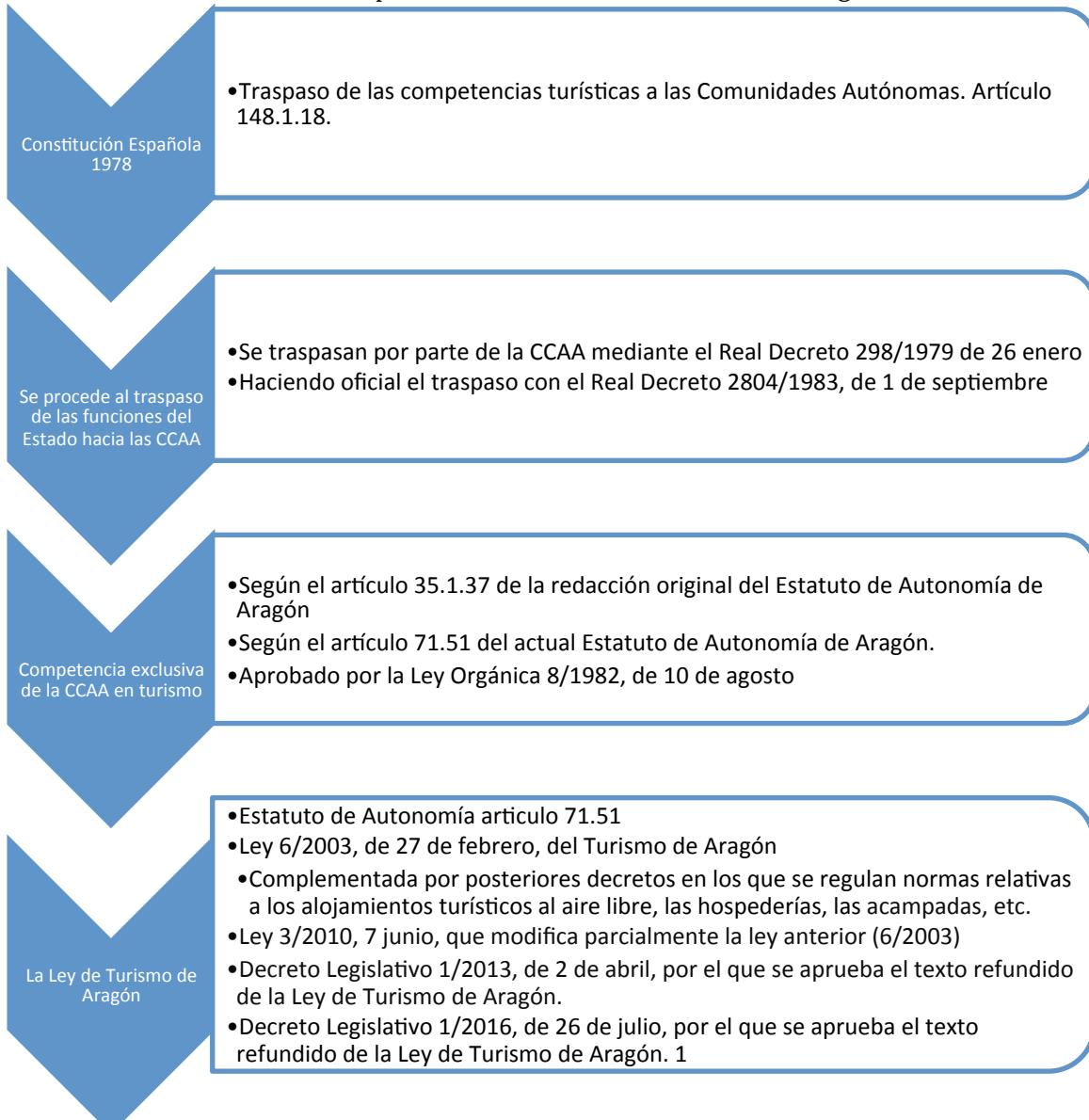
Por último, no olvidar a mi director del trabajo, quién con sus consejos e indicaciones ha logrado aclarar mis ideas iniciales y llegar a conformar este trabajo.

## 2. LA REGULACIÓN TURÍSTICA EN ARAGÓN

A pesar de estar consolidado como uno de los sectores más influyentes en la economía española, la Administración Central a través de la Constitución Española (en adelante, CE) ha transferido todas las competencias en materia turística a las Comunidades Autónomas (artículo 148, 1.18.). Esta competencia en Aragón se encuentra recogida en el actual Estatuto de Autonomía, en su artículo 71.51.

A continuación observamos un gráfico donde se muestra la evolución de las competencias en materia de turismo en Aragón.

Gráfico 1: Evolución de las competencias en materia de turismo en Aragón:



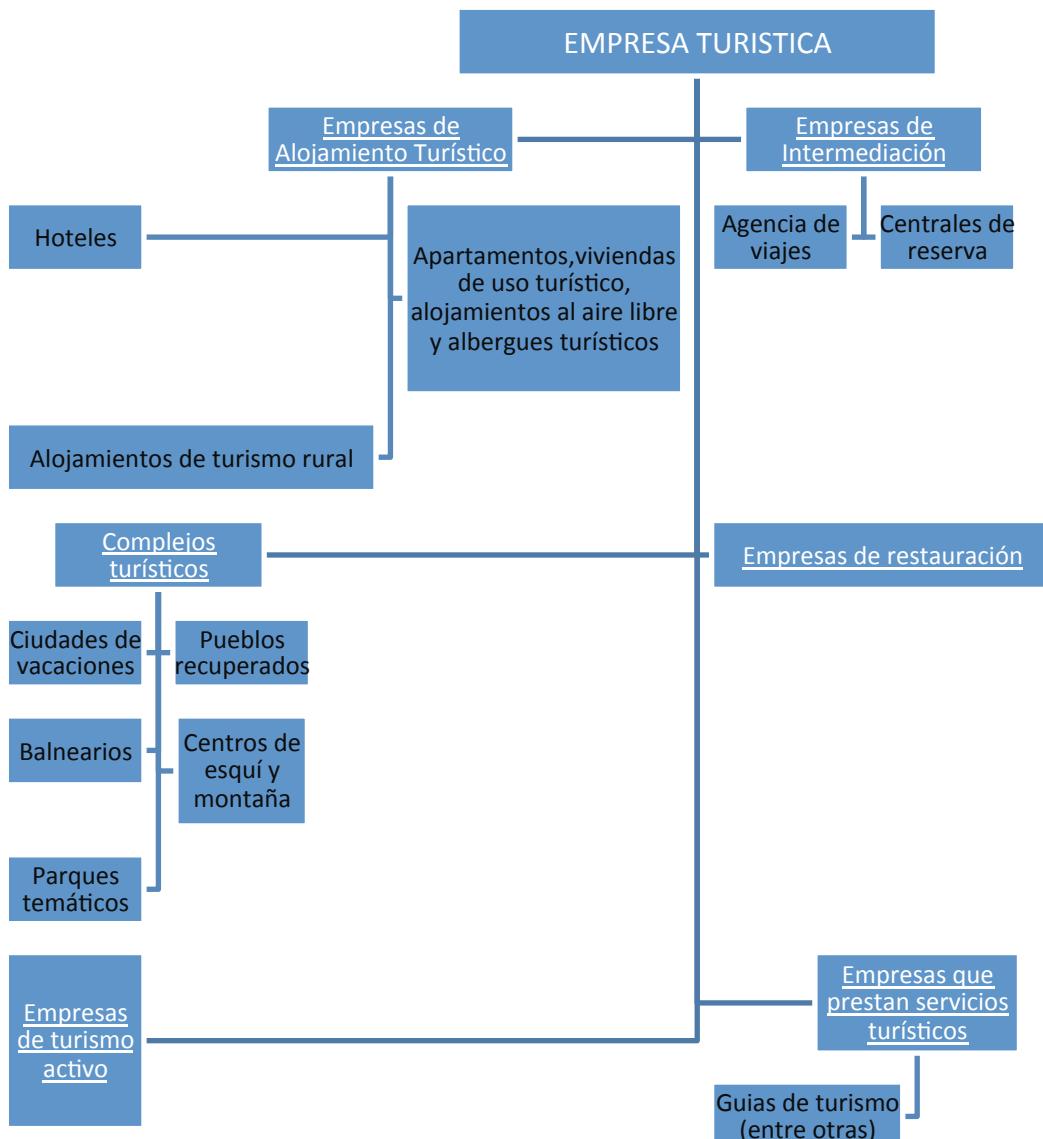
1

Fuente: elaboración propia a partir de (Castel & Lacasa, 2010).

<sup>1</sup> Completando la normativa actual encontramos de forma adicional: 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. Decreto 14/14/2016, 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. Ley 2/2014, de 23 de enero, de Medidas Fiscales y Administrativas

Tal y como podemos observar en el gráfico 1, la evolución legislativa en turismo ha sufrido muchas modificaciones. Nos quedaremos con la Ley de Turismo de Aragón actual, regulada por el Decreto Legislativo (DL) 1/2016, 26 de julio (en adelante, LTA). Es en este DL donde se detallan los distintos tipos de empresas turísticas que conforman el sector. Entendiendo por empresa turística: “aquella que, mediante precio y de forma profesional y habitual, bien sea de modo permanente o por temporadas, presta servicios en el ámbito de la actividad turística”(art.2 LTA).

Gráfico 2: Clasificación de las empresas turísticas en Aragón



Fuente: elaboración propia a partir de la Ley de Turismo de Aragón, DL 1/2016.

---

de la comunidad Autónoma de Aragón (parte de Turismo). Ley 14/2014, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas de la comunidad Autónoma de Aragón (parte de Turismo).Ley 2/2016, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas de la comunidad Autónoma de Aragón (parte de Turismo).

Decreto 19/1999, de 9 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la promoción de la accesibilidad y 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".

El artículo 2 LTA define como:

- Empresario turístico: “persona física o jurídica, u otra entidad que carezca de personalidad jurídica, titular de empresas turísticas”.
- Establecimiento turístico: “los locales o instalaciones abiertos al público en general de acuerdo con la normativa en su caso aplicable, en los que se presten servicios turísticos”.

Como apreciamos en el gráfico 2, en Aragón existe una amplia variedad de empresas turísticas, clasificadas en grupos generales, surgiendo subtipos de empresas que dan lugar a su vez distintos tipos de empresarios turísticos. Esta gran variedad hace necesaria la redacción de textos reglamentarios adicionales a la LTA en los que se regule más detalladamente su actividad.

Tabla 1: Resumen de la clasificación de la normativa turística actual en Aragón

TIPO DE EMPRESA TURÍSTICA	REGULACIÓN SOBRE LA QUE SE RIGE
<b>De Alojamiento Turístico</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Decreto 153/1990, Reglamento normas de construcción e instalación para la clasificación de los Establecimientos Hoteleros.</li><li>• Decreto 193/1994, Régimen de precios, reservas y servicios complementarios en establecimientos de alojamiento turístico.</li><li>• Decreto 84/1995, Reglamento de Ordenación de Albergues y Refugios como alojamiento turístico. Modificado por el Decreto 216/1996.</li><li>• Decreto 69/1997, Reglamento sobre ordenación y regulación de los alojamientos</li><li>• Decreto 125/2004, Reglamento de Alojamientos turísticos al aire libre.</li><li>• Decreto 294/2005, Regula la Red de Hospederías de Aragón.</li><li>• Decreto 167/2013, Reglamento de Apartamentos Turísticos en Aragón.</li><li>• turísticos Viviendas de Turismo Rural.</li><li>• Decreto 80/2015, Reglamento de las Viviendas de Uso Turístico en Aragón.</li></ul>
<b>De intermediación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Decreto 51/1998, Reglamento de Agencias de Viaje de la Comunidad Autónoma de Aragón.</li><li>• Decreto 247/2008, adaptación de procedimientos de aplicación del Decreto Ley 1/2008, de 30 de octubre.</li></ul>
<b>Complejos turísticos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proyecto de Decreto del reglamento de establecimientos hoteleros y complejos turísticos balnearios en Aragón (2017).</li></ul>
<b>De Turismo Activo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Decreto 55/2008, Reglamento de las empresas de Turismo Activo.</li><li>• Decreto 247/2008, de adaptación del Decreto Ley 1/2008 del Gobierno de Aragón.</li></ul>

<b>De Restauración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 81/1999, Normas sobre ordenación de bares, restaurantes y cafeterías y establecimientos con música, espectáculo y baile.</li> <li>• Decreto 247/2008, Adaptación de procedimientos administrativos competencia del Dpto. de Industria, Comercio y Turismo BOA 29-12-08.</li> </ul>
<b>De empresas que prestan servicios turísticos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 21/2015, Reglamento de Guías de turismo. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Orden de 20 de mayo de 2015 del Consejo de Economía y Empleo, habilitación directa como Guía de Turismo.</li> <li>○ Orden 18 septiembre de 2015, del Consejero de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda, regula el proceso de habilitación directa como Guía de Turismo.</li> </ul> </li> </ul>

Fuente: elaboración propia.

Una vez conocida la regulación turística en Aragón y los tipos de empresas turísticas, es interesante analizar el proceso de creación de una empresa turística, el cual viene regulado en el capítulo 1 de la LTA, donde se detallan los requisitos que debe cumplir como empresa. Dicho proceso de creación empresarial surge a través de una declaración responsable<sup>2</sup>, tal y como se dicta en el artículo 26 de la LTA.

Una vez redactada y presentada esta declaración responsable ante el órgano competente<sup>3</sup>, la empresa puede comenzar su andadura en el sector. Estableciéndose un plazo máximo de tres meses, durante el cual el órgano competente tendrá la obligación de inspeccionar la actividad y el cumplimiento de la normativa turística. Aparece en estos casos por primera vez la figura del inspector, quien habiendo realizado las comprobaciones oportunas en cada caso, realizará las siguientes acciones: (tal y como dicta el artículo 26,LTA)

<sup>2</sup> Estas declaraciones responsables surgen a través de la aplicación de la Directiva Europea 2006/123; más conocida como Directiva Bolkestein. La que surge con el objetivo de alcanzar un mercado de servicios único en toda la Unión Europea. Su finalidad, era la de reducir el número de trámites necesarios para la creación de nuevas empresas y la reducción de trámites en procesos relativos a cambio de titular de la empresa, o al cambio de actividad empresarial. Anteriormente a la realización de ningún trámite ni proceso y por ello antes de la prestación de dicha declaración, el empresario puede solicitar ante el organismo público competente, la elaboración de un informe de cumplimiento de requisitos mínimos (el cual detallaremos en el trabajo). Los cuales surgen a raíz de la Directiva Bolkestein y vienen regulados en el artículo 27 de la LTA 1/2016 y por el artículo 27, letra h), del 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.

Una vez obtenido este informe favorable, el empresario comenzará su actividad y realizará las obras y procesos oportunos. Una vez concluidos estos, realizará una declaración responsable de apertura del establecimiento o empresa, la cual presentará ante el organismo pertinente. Dándole esta la concesión para empezar su andadura en el sector. (Incluido modelo de declaración responsable de establecimientos hoteleros en el anexo).

<sup>3</sup> Reparto de competencias dependiendo del tipo de actividad turística, tal y como se indica en el artículo 26 de la LTA: "Corresponde a las comarcas recibir y tramitar la declaración responsable referida a establecimientos extrahoteleros distintos de los apartamentos turístico y viviendas de uso turístico, así como de empresas de restauración". Así mismo declara; "Corresponde al Departamento competente en materia de turismo recibir y tramitar la declaración responsable referida a empresas de intermediación turística, empresas de turismo activo, complejos turísticos, establecimientos hoteleros, apartamentos turísticos y viviendas de uso turístico".

- Inscribirá el acto o hecho declarado en el Registro de Turismo de Aragón.
- Clausurará el establecimiento o prohibirá el ejercicio de su actividad en el caso de incumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa aplicable.
- Establecerá las condiciones en que pudiera ser ejercida la actividad o tener lugar la apertura y clasificación del establecimiento y su correspondiente inscripción.

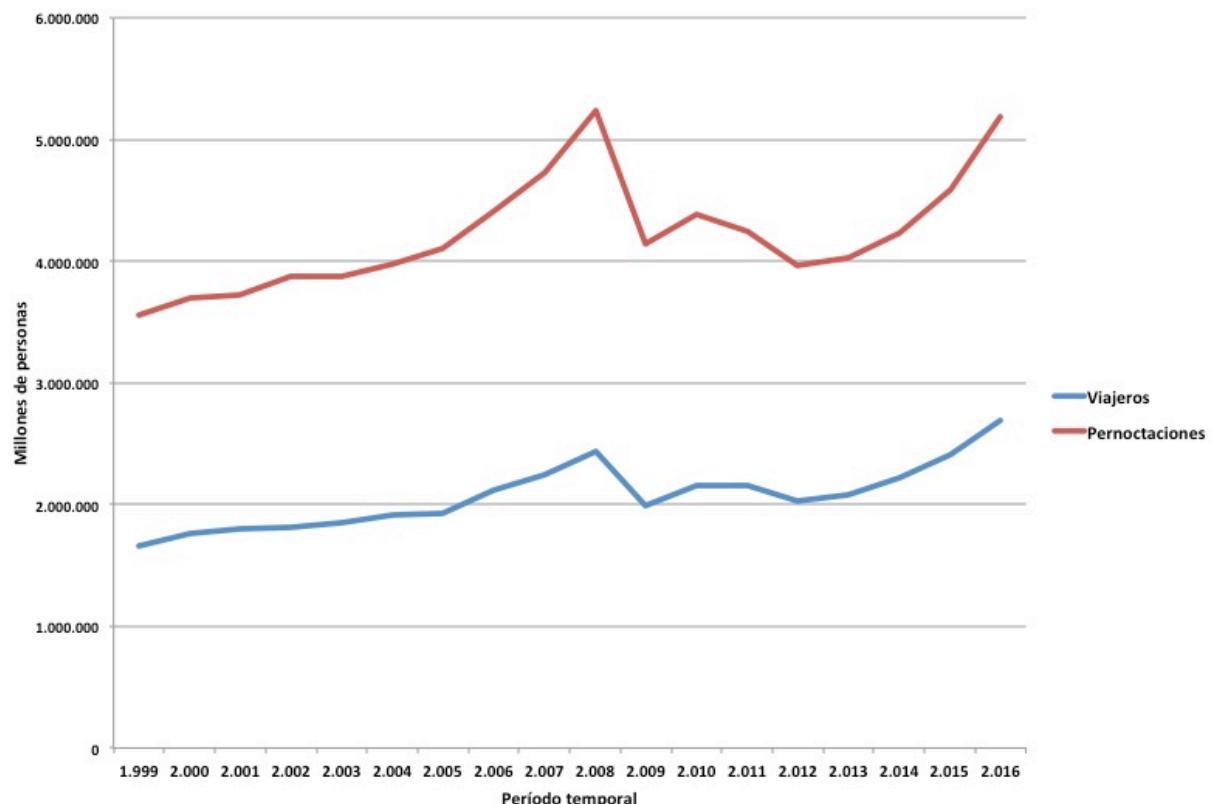
Estas acciones se reflejarán en el informe de inspección, el cual es denominado como informe definitivo, cuyo proceso explicaremos más adelante.

### 3. LA ESTRATEGIA TURÍSTICA EN ARAGÓN

#### 3.1. La importancia del turismo en Aragón

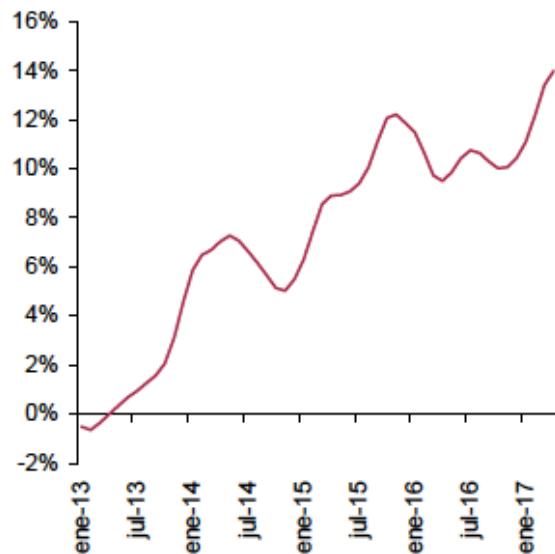
Podemos considerar al turismo como el eje vertebrador de la economía aragonesa. Su gran importancia se denota en el gran número de turistas (como único dato registrado el de las pernoctaciones: 745.704, datos de abril del 2017, fuente IAEEST) que llegan a la comunidad año tras año (ver gráficos 3, 4 y 5), en el número de empleados dedicados al sector turístico (38.939, datos a abril del 2017, fuente IAEEST) y en el gran potencial tanto personal como de recursos que posee Aragón.

Gráfico 3: Evolución del total de viajeros y pernoctaciones en Aragón.



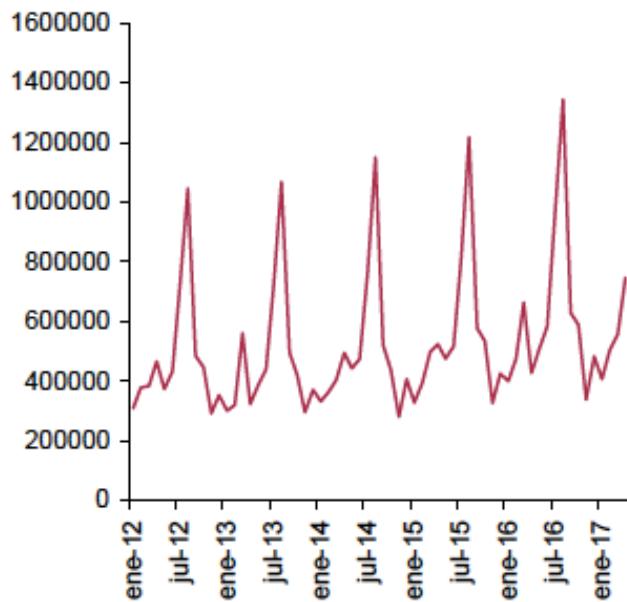
Fuente: elaboración propia a partir del INE.

Gráfico 4: Pernoctaciones turísticas en Aragón



Fuente: IAEST

Gráfico 5: Indicador(variación interanual de la serie resultado de extraer el componente ciclo tendencia de la suma de las pernoctaciones en los 5 tipos de alojamientos de Aragón) ciclo tendencia de las pernoctaciones turísticas en Aragón.



Fuente: IAEST. A fecha 31 mayo 2017.

La necesidad de una buena regulación turística en Aragón se debe a una suma de varios factores: la gran aportación del sector a la economía, el alto número de afiliados a la seguridad social y el gran número de pernoctaciones que soporta la comunidad.

Esta amplia red turística precisa de una buena estrategia que la haga más fuerte y permita su correcta regulación y funcionamiento, de manera que sea sostenible en el tiempo, eficaz y eficiente; protegiéndola sobre todo de las malas prácticas turísticas (tales como el intrusismo en el sector o la prestación de servicios sin la calidad establecida).

Teniendo en cuenta a su vez la gran influencia que tiene el turismo para vertebrar el territorio, evitar la despoblación en determinadas zonas y dar empleo a los ciudadanos, es donde se demuestra la necesidad de una buena estrategia en el sector.

Todo ello muestra el gran papel que debe jugar de igual modo la inspección del turismo en Aragón, a través de la cual se consiga llegar a ofrecer la calidad que dictan los estándares propuestos. Estudiaremos la distinta relevancia que se ha dado a la inspección en la legislación Aragonesa desde el año 2003.

Es en la Ley 6/2003, capítulo dos, donde se hace referencia a la disciplina turística, destacando los organismos con competencias en turismo aunque sin detallar las competencias de cada uno. Es ya en el Decreto Legislativo 1/2013, título sexto, donde se hace referencia a la disciplina turística, definiendo la misma y los agentes implicados en ella. Definiendo las competencias de cada organismo y ordenando a continuación la inspección turística, el reparto de sus competencias, el papel de los inspectores y los deberes de los empresarios turísticos.

En el actual Texto refundido 6/2016, encontramos mínimas variaciones en cuanto al anterior, pudiendo destacar el art. 79, respecto a los inspectores turísticos, donde desarrolla todas sus funciones, limitaciones, amplía el art.80 sobre el deber de colaboración de los empresarios.

A pesar de la verdadera importancia del sector, no vamos a engañarnos: en muchos aspectos la inspección turística no es más que una estrategia política. Hecho que vemos reflejado en el Plan Aragonés de Estrategia Turística 2016-2020.

### 3.2. Plan Aragonés de Estrategia Turística 2016-2020

Solapado con la actual legislatura, el Gobierno de Aragón publica en el año 2016 el Plan Aragonés de Estrategia Turística 2016-2020 (en adelante PAET), recogido dentro de su nueva política de ordenación territorial turística. Este plan está alineado con los planteamientos del Plan del Turismo Español Horizonte 2020<sup>4</sup> y además propone alcanzar una estrategia de “Océano Azul” con la que conseguir una diferenciación en valor con respecto a otros destinos.

---

<sup>4</sup> Plan cuya meta es “lograr que para el horizonte 2020 el sistema turístico español sea más competitivo y sostenible, aportando el máximo bienestar social”.

En él se destaca, la importancia del turismo en Aragón y gracias al estudio de los planes anteriormente realizados de diagnósticos y a la participación del sector, se consigue llegar a la formulación del PAET. Contando con tres vertientes de trabajo a desarrollar a través de 8 objetivos, los cuales se llevan a cabo con 75 medidas.

Gráfico 6: Objetivos y medidas del PAET



Fuente: PAET 2016-2020.

Entre estos objetivos destaca el dedicado a la inspección turística: el número 5, cuyo propósito es “Profesionalizar el sector turístico y la lucha contra el intrusismo”. A través de las medidas: 41, “Puesta en marcha de un Plan para la Inspección, indicador: aprobación anual de cada plan de inspección con una prioridad alta” y 46, “Concienciación del sector para la lucha contra el intrusismo. Prioridad mejora rápida”. (PAET, 2016-2020. Gobierno de Aragón).

Esto reafirma de nuevo la importancia de la inspección turística para lograr un sector turístico regulado de la manera más correcta.

## 4. LA INSPECCIÓN TURÍSTICA

Según la Ley de Turismo de Aragón, la inspección turística tiene como finalidad la regulación de la disciplina del turismo, la tipificación de las infracciones y la determinación de las sanciones administrativas; y del ejercicio del procedimiento sancionador.

A esta disciplina turística quedan sujetas todas aquellas personas físicas o jurídicas, o aquellas entidades que se dediquen al ejercicio de una profesión turística o su actividad sea de materia turística.

Por ello podemos concluir que en dicho proceso encontramos tres agentes interrelacionados: la Administración Pública, la empresa turística y el cliente. Siendo la primera la encargada de su regulación y puesta en práctica.

### 4.1. Ámbito competencial

En Aragón, las competencias de turismo y por ello las de la inspección turística vienen reguladas en el artículo 5 de la LTA. Estas son designadas a la Comunidad Autónoma, las comarcas y los municipios.

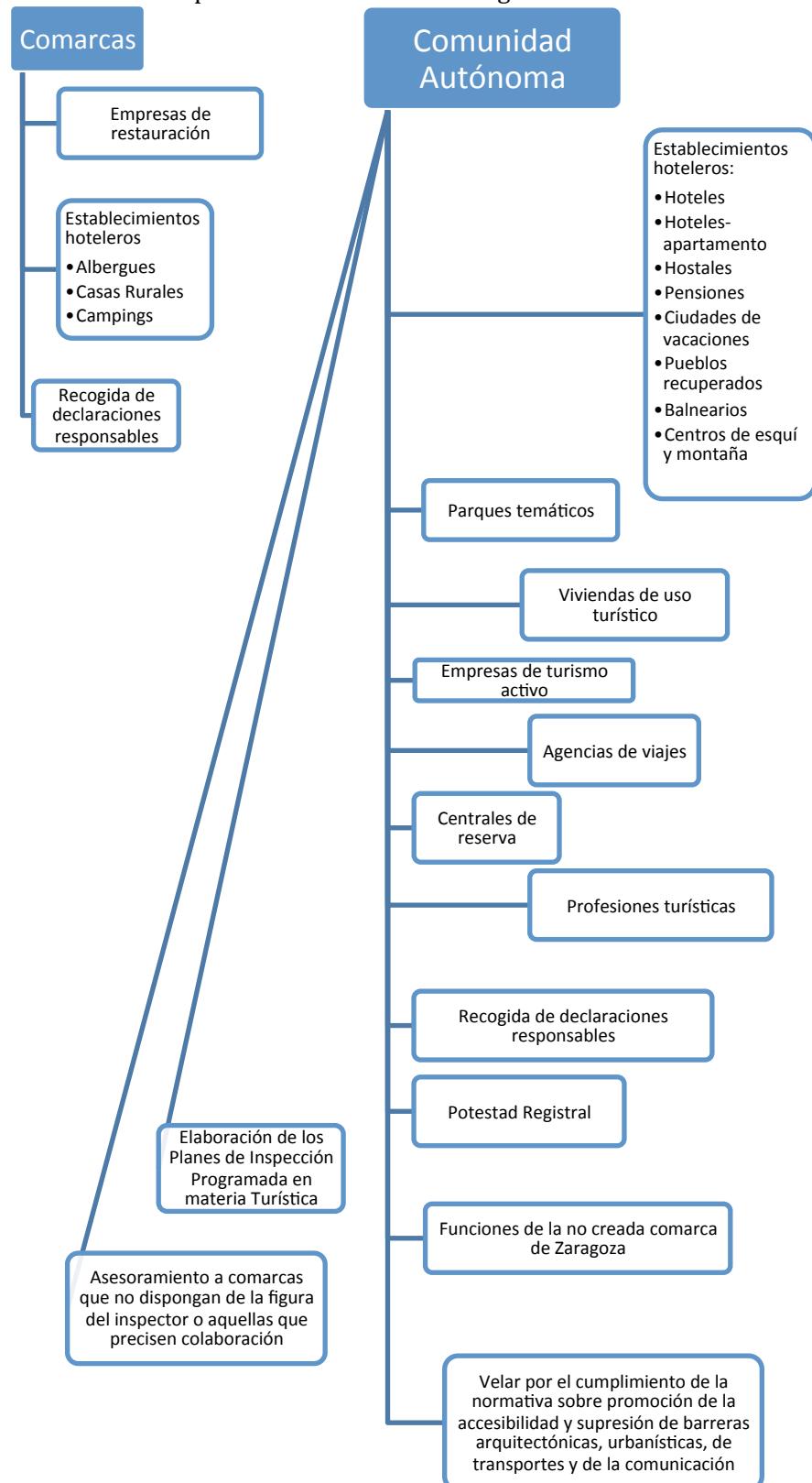
Es en el artículo 13 LTA donde se establece que las comarcas (ampliando lo dictado en la Ley de Comarcalización<sup>5</sup>) tienen las funciones de potestad registral, inspectora y disciplinaria sobre las empresas y los establecimientos turísticos que quedan bajo su competencia. Así como de recoger las declaraciones responsables de los establecimientos que están permitidos a hacerlas. Del mismo modo pero en el artículo 7, se otorgan las funciones de la CCAA.

Todas ellas las vemos reflejadas en el gráfico 7 .

---

<sup>5</sup> Ley 10/1993, de 4 de noviembre, de Comarcalización de Aragón. Modificada y ampliada por las Leyes 8/1996, de 2 de diciembre, de Delimitación Comarcal de Aragón, y 23/2001, de 26 de diciembre, de Medidas de Comarcalización.

Gráfico 7: División de competencias turísticas en Aragón



Fuente: elaboración propia a partir de la LTA.

## 4.2. Plan de Inspección Programada en materia de Turismo

Regulado por la LTA, aparece el Plan de Inspección Programada en Materia de Turismo en Aragón (en adelante, PIPTA). Un documento novedoso en Aragón, el cual, como se dicta en el artículo 77 de la LTA (artículo extraído del artículo 37.16 de la Ley 2/2016, de 28 de enero, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad Autónoma de Aragón), fue puesto en marcha por primera vez en el año 2016 siguiendo 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.

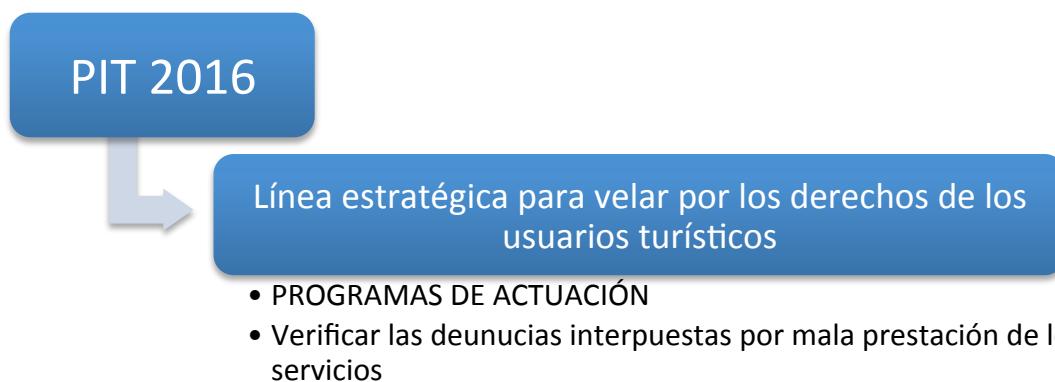
En dicho plan se detallan los programas específicos de actuación en materia de inspección turística para el año 2016 (detallados en el gráfico 8).

Debido a la medida puesta en el PAET acerca de una redacción anual de PIPTA<sup>6</sup>, encontramos en la actualidad, en las fechas de redacción de este trabajo, que se está trabajando en la redacción del PIPTA 2017. En este caso siguiendo la Orden VMV/178/2017, de 8 de febrero, por la que se aprueba el Plan de Inspección Programada en Materia de Turismo en Aragón para 2017.

En el borrador del PIPTA 2017 se recoge como programa de actuación novedoso la verificación, en los establecimientos de alojamiento turístico inscritos en el Registro de Turismo de Aragón, del cumplimiento de la normativa vigente en materia de supresión de barreras arquitectónicas y sensoriales.<sup>7</sup>

El organismo encargado de la redacción de estos PIPTA es el Servicio de Gestión de Infraestructuras Turísticas<sup>8</sup> (en adelante SGIT).

Gráfico 8: Resumen del PIPTA para el año 2016



<sup>6</sup> Detallado en su objetivo número 5 contempla la medida número 41; “Puesta en marcha de un Plan para la Inspección”. PAET 2016-2020.

<sup>7</sup> De acuerdo con lo establecido en el Real DL 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social. La cual determina como fecha máxima de aplicación de esta Ley; el 4 de diciembre de 2017. Por ello la necesidad de poner especial atención al 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”.

<sup>8</sup> Servicio adscrito a la Dirección General de Turismo y a su vez al Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda.



### Línea estratégica de supervisión, control y verificación de la normativa turística

- PROGRAMAS DE ACTUACIÓN:**
- En establecimientos de nueva creación
- En establecimientos que hayan sufrido modificaciones
- Verificar que se cumple la normativa en los establecimientos hoteleros, de alojamiento turístico, apartamentos turísticos, alojamientos al aire libre, casas rurales, viviendas de uso turístico
- Creación de informes de requisitos mínimos
- Verificar los tiempos de cierre inscritos en el Registro
- Verificar el cumplimiento de la normativa en empresas de turismo activo e intermediación turística. Así como en restaurantes y cafeterías
- Verificar la subsanación de anomalías e infracciones que hayan sido interpuestas con anterioridad
- Verificar la capacidad alojativa de los establecimientos



### Línea estratégica para evitar el ejercicio clandestino en las profesiones turísticas

- PROGRAMAS DE ACTUACIÓN:**
- Detección de la realización de la actividad turística (en todas sus posibles situaciones) sin la oportuna declaración responsable
- Detección de la realización de actividades de guía turística sin la autorización pertinente



### Línea estratégica de control sobre los fondos públicos turísticos concedidos

- PROGRAMAS DE ACTUACIÓN:**
- Comprobación de la realización y del buen fin de las subvenciones concedidas para infraestructuras turísticas y asociaciones privadas sin ánimo de lucro



### Línea estratégica de asesoramiento e información sobre los derechos y deberes de los empresarios turísticos

- PROGRAMAS DE ACTUACIÓN:**
- Informar y asesorar a los responsables de las empresas turísticas
- Detectar anomalías en la realización de la normativa turística



### Línea estratégica de asesoramiento e información sobre los derechos y deberes de los empresarios turísticos

- PROGRAMAS DE ACTUACIÓN:
- Informar y asesorar a los responsables de las empresas turísticas
- Detectar anomalías en la realización de la normativa turística



### Línea estratégica para la cualificación y formación del personal que realiza la inspección

- ACTUACIONES:
- Realización de reuniones de trabajo para unificar las actuaciones de los inspectores de Aragón
- Realización de protocolos para conseguir una unificación de la legislación aplicable
- Realización de consultas y encuestas para conocer la situación de los inspectores
- Detención de las necesidades formativas de los inspectores para la creación de cursos a medida



### Seguimiento y evaluación

- Presentación por parte de los servicios implicados de una memoria, balance y conclusiones de sus actuaciones, ante la Dirección General de Turismo

Fuente: elaboración propia a partir de la Orden VMV/149/2016.

## 5. PUESTA EN PRÁCTICA DE LA INSPECCIÓN TURÍSTICA

La inspección turística puede aparecer a través de dos medios:

-De oficio: con ella nos referimos a las inspecciones turísticas promovidas por la Administración Pública. Estas surgen por programaciones ordinarias de la inspección, a través de los PIPTA, por campañas puntuales de inspección, etc.

-A instancia de parte: la cual surge a través de una denuncia interpuesta ante el órgano competente.

## 5.1. La función inspectora

En la actualidad podemos considerar que la inspección turística tiene un papel más importante y relevante que en el pasado con la aparición de la Directiva Europea conocida como Directiva Bolkestein que ha cambiado el panorama turístico.

Años atrás el proceso de creación de una empresa turística era distinto, todo empresario estaba obligado a solicitar una autorización a la Administración Pública en el momento en el que quería crear una empresa turística.

Esto suponía muchas trabas burocráticas y temporales, ya que el empresario tardaba muchos meses en obtener la autorización y por lo tanto proceder a la apertura de su establecimiento. Pero por otro lado era una seguridad para el empresario que sabía a ciencia cierta que esta no iba a estar fuera de la ley.

Con el paso de los años, la Unión Europea vio que este proceso era un retraso para el sector y que ello propiciaba entre otras cosas que los países emergentes como EEUU, China o Japón; nos superaran en temas resolutivos y evolutivos. Fue por ello que se creó la Directiva Bolkestein, en la cual a través de la declaración responsable del propietario<sup>9</sup> podía proceder a la apertura de la empresa o establecimiento, eliminando la obligatoriedad de la autorización previa.

Este cambio agiliza la actividad, pero del mismo modo supone una pérdida del control sobre el sector por parte de la Administración.

La situación actual reclama la necesidad, ahora más que antes, de una correcta, uniforme y efectiva inspección turística, remarcando la gran importancia de la misma: ahora la inspección se realiza a posteriori de la creación empresarial.

La actividad inspectora en materia de turismo, tal y como dicta el artículo 79 LTA, es responsabilidad y trabajo de los funcionarios asignados para tales efectos. Éstos se convertirán en autoridad en el momento de ejercer su función, pudiendo contar en ella con el apoyo de otros cuerpos de Seguridad<sup>10</sup>.

En Aragón encontramos varias clases de inspectores:

- Inspector regional: una única figura en todo Aragón. Dicha figura se encuentra adscrita a la Dirección General de Turismo y se encarga de sus funciones atribuidas por el ordenamiento jurídico, entre las que destaca el asesoramiento en temas puntuales y de relevancia a aquellas comarcas de Aragón que no disponen de inspector propio, o en temas que estas precisen de sus servicios, consejos o indicaciones. Así como la elaboración de los informes de requisitos mínimos.
- Inspectores provinciales: son aquellos dependientes de los servicios del gobierno de Aragón en cada una de las provincias:

<sup>9</sup> Formulario de ejemplo de declaración responsable para establecimientos hoteleros. Modelo adjunto en el anexo.

<sup>10</sup> Tal como dicta la LTA: "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".

- Dos inspectores en Huesca
- Dos inspectores Zaragoza (adscritos a la DGA)
- Un inspector en Teruel
- Inspectores comarcales: son aquellas figuras creadas en las divisiones comarcales cuya función es la inspección turística en materia comarcal. La variedad y singularidad de las comarcas existentes en Aragón, sumado a que cada una de ellas tenga unos regímenes y unas directrices particulares, hace que no todas las comarcas dispongan de la figura del inspector.

Entre todas comarcas encontramos distintos casos: (divisiones realizadas a través de las conversaciones mantenidas con los técnicos e inspectores de las comarcas)

- Comarcas que disponen de la figura del inspector turístico y del técnico de turismo en la misma persona.
- Comarcas que disponen de la figura del inspector turístico y de la figura de técnico de turismo en personas distintas.
- Comarcas que disponen de la figura del inspector turístico y de la figura de técnico de turismo en personas distintas, siendo la de inspector en la mayoría de los casos, una plaza de funcionario que nada tiene que ver con el turismo; por lo que no cuenta con los conocimientos necesarios para la correcta realización del trabajo. Es asumida, generalmente, por el secretario (único funcionario), el cual asume las veces de inspector para cumplir con la legalidad a la hora de firmar las actas.
- Comarcas que disponen de la figura de técnico de turismo pero no poseen la de inspector de turismo y por ello comparten inspector con otra comarca.
- Comarcas que disponen de la figura de técnico de turismo pero no la de inspector de turismo, y por ello, cuando necesitan el uso de esta figura, se ponen en contacto con el inspector regional.

Por todo ello, el número de inspectores comarcales en Aragón es inexacto y puede variar mucho. Según la información recibida por los técnicos e inspectores, he logrado recopilar lo siguiente:

- Comarcas con la figura de inspector: 27
  - Disponen de la figura de inspector: 17
  - Comparten la figura del inspector: 4
  - Carecen de la figura del inspector y asume las funciones un funcionario de carrera: 6
- Comarcas que carecen de la figura del inspector y se apoyan en la DGA: 6.

Esta información ha tenido un proceso de recopilación complicado, ya que cada comarca dispone de una organización propia y puede ser por ejemplo que en los estatutos comarcales se establezca un técnico de turismo pero que esta plaza no esté cubierta por un profesional (sino por un funcionario no especializado) y por ello no se haya considerado como una comarca con inspector propio. O de forma inversa, que se haya considerado que hay figura de inspector, pero que esta sea realizada por un funcionario no especializado.

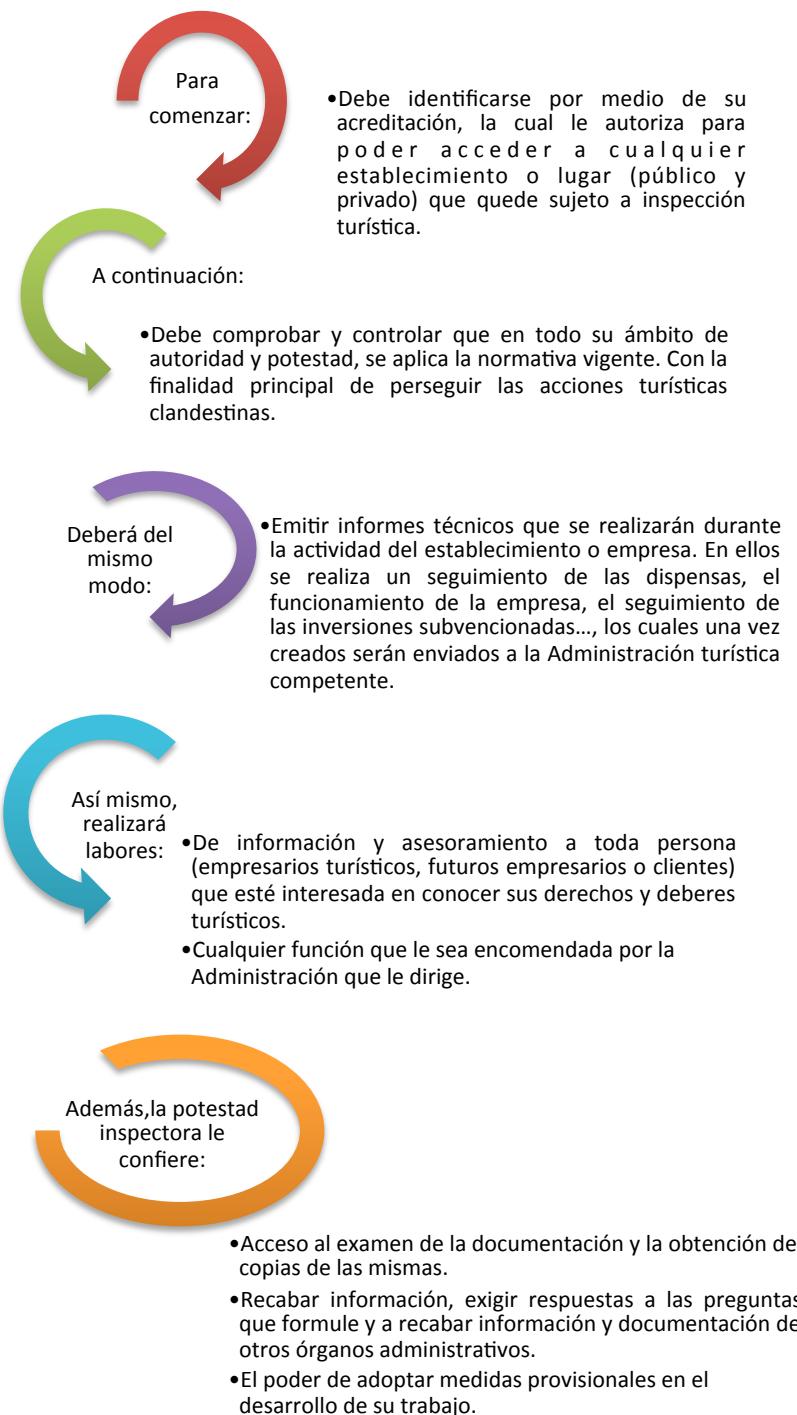
Es un gran lastre para la inspección el hecho de que realicen las funciones propias de técnicos en turismo u ocupen puestos específicos para estos profesionales otros que no disponen de la titulación requerida. Esto propicia en la mayoría de casos una incorrecta gestión y una falta de profesionalización, trato y servicio correcto al cliente.

## 5.2. Funciones del inspector o funciones de inspección

Tal y como se establece en el artículo 79.2 de la LTA, el inspector debe cumplir sus funciones de forma correcta y adecuada.

Las cuales se detallan en el gráfico de la página siguiente.

Gráfico 9: Funciones del inspector



Fuente: elaboración propia a través del artículo 79.2 LTA.

### **5.3. Limitaciones del inspector**

Los inspectores están siempre obligados a realizar de forma correcta su trabajo y respetando en todo momento el secreto de profesionalidad.

Sus limitaciones aparecen en el momento en el que se confrontan las funciones inspectoras con los derechos fundamentales del individuo: el domicilio. (Tal y como se dicta en el artículo 79.2 de la LTA)

Es en el art. 18 de la CE, donde se dice que el domicilio particular es inviolable. Ninguna entrada o registro podrá hacerse en él sin consentimiento del titular o mediante una resolución judicial (excepto en el caso de flagrante delito). Del mismo modo en el art. 100 de la Ley de Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LPAC); se remarca que la Administración deberá disponer del consentimiento del afectado o de la oportuna autorización judicial para poder entrar en el domicilio del afectado.

Para acotar lo anteriormente relatado debemos conocer el concepto de domicilio (a los efectos que nos ocupa): este no puede ceñirse estrictamente al lugar de residencia habitual del individuo, sino que cuando hablamos de domicilio a efectos de la protección, nos referimos a la aptitud para desarrollar en él la vida privada aunque sea en un destino eventual.

Esto significa que, aunque hagamos referencia a una residencia temporal, esta debe quedar exenta o inmune a la actuación inspectora de la Administración. A no ser que la figura inspectora cuente con el consentimiento del afectado o disponga de una autorización judicial.

### **5.4. Deberes y derechos del empresario**

El titular de la empresa o representante legal de esta también se encuentra con el deber de cumplir unos requisitos. Entre ellos: el deber de colaboración en todo momento con el inspector, de forma que se le facilite a este su labor, así como el examen de las dependencias y el análisis de los documentos pertinentes sobre la prestación de los servicios turísticos (tales como facturas, listas de precios, etc.). Deberá facilitar el libro de inspección donde, de manera ordenada, se reflejarán los resultados de cada una de las inspecciones llevadas a cabo en el establecimiento. (Más información en el punto 6)

Tratando la inviolabilidad del domicilio desde el punto de vista del empresario, quiero destacar: según el tribunal constitucional, en el momento que el particular permite la entrada en su domicilio y renuncia de esta manera de forma voluntaria a su derecho a la intimidad, está admitiendo de forma tácita su consentimiento. Sin embargo la simple ausencia de oposición por parte del particular respecto a la intromisión en su domicilio, no podrá entenderse como que este está dando un consentimiento tácito. En cualquier caso siempre deberá tenerse en cuenta el contexto en el que se produce la intervención.

## **6. LA ELABORACIÓN DE LOS INFORMES DE INSPECCIÓN**

La correcta creación, el desarrollo y ejercicio de la actividad debe ser controlada por los inspectores turísticos a través de varios tipos de informes de inspección.

### **6.1. Tipos de informes**

#### **6.1.1. De requisitos mínimos (art.27 LTA y art 27.h. Decreto 14/2016)**

Son emitidos por el SGIT cuando aparece una instancia por parte del interesado o futuro empresario turístico. Estos informes pueden solicitarse ante el servicio momentos antes de llevar a cabo la obra del establecimiento, de manera que se llegue a conocer el “estado” en el que se encuentra el proyecto.

Es el empresario quien a través de la presentación del proyecto ante el SGIT, solicita que se realice un informe de requisitos mínimos con la finalidad de conocer las deficiencias que pueda tener el proyecto. En este informe se detallará si el proyecto cumple con los requisitos mínimos de infraestructuras, servicios, promoción de la accesibilidad y supresión de barreras que marca la legislación turística.

En el caso de que el proyecto cumpla con lo establecido en la ley, el SGIT emitirá un informe de requisitos mínimos favorable y por lo tanto detallará en el mismo la categoría y clasificación que merece el proyecto.

Suponiendo que el proyecto no cumpla con todos los requisitos establecidos legalmente, se emitiría un informe negativo en el cual se detallarían los elementos del proyecto que no lo cumplen. Una vez emitido este informe, el empresario será libre de corregir los fallos. En el caso de que lo haga, podrá volver a remitir los planos con los cambios al inspector para que vuelva a hacer otro informe; o bien podrá “arriesgarse” y construir el establecimiento (teniendo en cuenta la valoración del primer informe).

Estos informes son realizados por el inspector regional el cual está adscrito al SGIT. Por ello, precisará de la supervisión por parte del Jefe del Servicio y se informará al solicitante y al Servicio Provincial Correspondiente sobre el resultado de este a través de una resolución de la directora General de Turismo.

Este tipo de informes ofrecen seguridad a los empresarios, teniendo en cuenta que en la actualidad la inspección se realiza a posteriori (por la autorización de la declaración responsable).

Además de lo anteriormente citado, la solicitud y por ello realización de estos informes se convierte en garantía para el empresario en el supuesto de que hubiera futuras modificaciones en la normativa. Es decir, al haber realizado este documento las modificaciones de los reglamentos no le serían aplicables, siempre y cuando no fueran concernientes a temas de seguridad o prevención de incendios.

De esta manera no se crea una indefensión al promotor en el momento de la construcción del establecimiento para años posteriores.

### **6.1.2.Informes definitivos**

Son aquellos informes realizados por el inspector una vez que se han acabado las obras del edificio y se ha presentado la declaración responsable por parte del empresario.

Estos tipos de informes (también llamados de constatación final) coincidirán con el informe de requisitos mínimos en los casos en los que se haya llevado a cabo la construcción de la empresa o la presentación de la declaración responsable sin antes haber presentado el proyecto ante el SIGT y por lo tanto sin haber solicitado el informe de requisitos mínimos.

Esta inspección debe realizarse dentro de los plazos que establece el art.26. LTA, el cual dicta que desde la fecha de la declaración responsable, la Administración dispone de tres meses para realizar la inspección antes de que la empresa sea inscrita en el Registro de Turismo.

En el momento en que se realiza este informe por parte del inspector, si todo está correcto y en regla con la normativa, se procederá a la inscripción en el Registro de Turismo.<sup>11</sup>

Si el informe que debe emitir el inspector es desfavorable, el empresario debe hacer las modificaciones pertinentes de manera que llegue a ser favorable (de acuerdo con sus objetivos de calidad, clasificación hotelera, etc.) y cumpla con la legislación.

Finalizado el plazo de subsanación de deficiencias, se volverá a inspeccionar.

### **6.1.3.De dispensa (art.30.3 LTA)**

Son aquellos informes que se llevan a cabo a través de una rehabilitación o reforma del edificio o establecimiento turístico ya construido.

Son solicitados por el empresario turístico en el momento que precisa llevar a cabo una rehabilitación o reforma y debido a las características de la edificación no le es posible cumplir todos o algún requisito que exige la ley. Es solicitado al no existir ninguna solución posible y con la finalidad de que a través de este informe, se exima al propietario del cumplimiento de este requisito o requisitos mínimos exigidos reglamentariamente.

---

<sup>11</sup> Modelo de inscripción aplicado al caso práctico, adjuntado en el anexo.

Para que se lleve a cabo esta exención debe estar muy justificado el incumplimiento de la ley y a su vez ser compensado por el empresario añadiendo a su establecimiento algún requisito adicional que no sea exigido en su categoría. Es decir, su exención supondrá tener que aplicar una medida alternativa compensatoria.

Sin embargo nunca será objeto de dispensa cualquier tema relativo a la seguridad y accesibilidad del establecimiento.

Ejemplo: En un establecimiento de menos de 200 m<sup>2</sup> con la obligación de disponer de habitaciones adaptadas, se le podría eximir de instalar un ascensor si dicha habitación adaptada la instalara en la planta baja. Asegurando la correcta accesibilidad a la planta y la existencia de los servicios o la mayoría de los servicios ofertados por el hotel en dicha planta (libres de cualquier barrera arquitectónica).

#### **6.1.4.Informes varios**

Son los informes realizados en el día a día del inspector, en su inspección ordinaria. Aquellos en los que se informa al superior de lo encontrado en la inspección.

Estos pueden ser originados de dos modos: a instancia de parte, lo que sería a través de una solicitud de la Administración o por lo dictado en los PIPTA; o bien surgir a través de una denuncia interpuesta.

En cuanto a las denuncias interpuestas, ha habido un cambio en el proceso de interposición de denuncias. Anteriormente cuando se denunciaba a una empresa o establecimiento turístico se hacía de forma anónima, pero ahora ha cambiado y en el momento de la realización de la denuncia, se solicita el nombre y los datos del denunciante. Esta pérdida de privacidad ha ocasionado que haya menos denuncias a los establecimientos, y por lo tanto que se puedan realizar un número menor de inspecciones.

## **7. LIBRO DE INSPECCIÓN**

En el momento en el que se inscribe la empresa o establecimiento turístico en el Registro de Turismo de Aragón, al titular o responsable de la misma se le hace entrega del libro de inspección<sup>12</sup>.

Dicho libro debe permanecer en el establecimiento turístico de manera que quede en todo momento a disposición de la autoridad, de forma que atendiendo al deber de colaboración del empresario, este deberá ser facilitado al inspector cuando se le solicite, de manera que este pueda anotar en él el resultado de las mismas.

---

<sup>12</sup> Modelo de Libro de Inspección adjuntado en el anexo.

La finalidad de este libro de inspección es la de reflejar o crear un recopilatorio *in situ* de los resultados de todas las inspecciones que hayan sido realizadas en el establecimiento.

Aquellas inspecciones en las que el inspector levante acta, deberán aparecer reflejadas en el libro y además anotar en este una breve reseña del contenido del acta de inspección.

En el caso que la inspección haya sido correcta el inspector dejará constancia de la inspección en el libro y, para evitar futuras confusiones, “tachará” el resto de la hoja del libro que no haya sido rellenada.

Sin embargo en dicho libro será oportuno realizar todas las anotaciones respectivas a las faltas o necesidades leves que se observen en la inspección, las cuales, por su grado de intensidad, no son merecedoras del levantamiento de acta. Convirtiéndose estas anotaciones en meros recordatorios con la finalidad de que en las futuras inspecciones se pueda comprobar su subsanación. Un ejemplo de ellas podría ser el apunte de que el establecimiento precisa renovar sus capas de pintura.

## 8. ACTAS DE INSPECCIÓN

Con este nombre hacemos referencia a los documentos surgidos de una inspección turística. En sí mismos están dotados de sustantividad y esencia propia, creándose en el momento que en la inspección aparecen hechos remarcables o errores que no cumplen con lo dispuesto en la normativa. Albergando la finalidad concreta de constatar los hechos observados, los cuales podrán, o no, ser utilizados a posteriori en otro tipo de procedimientos.

### 8.1. Modelo (según art. 81 LTA)

Las actas deben seguir el modelo oficial y reflejar los hechos que deban comprobarse o que se estime puedan ser constitutivos de infracción administrativa. Deberán ser llenadas por el inspector y contar con los siguientes datos:

- Lugar y fecha de la inspección.
- Identificación del interesado o del presunto infractor; así como la de los responsables subsidiarios o solidarios en el caso que los haya.
- Los preceptos que se consideran infringidos en el caso de la inspección.

- Circunstancias atenuantes o agravantes que se encuentren oportunas.

Las actas se extenderán siempre en presencia del titular de la empresa. De no estar este presente, deberá realizarse ante su representante legal o encargado. Y en defecto de todos los anteriores, en presencia de cualquier persona dependiente de los presuntos infractores de las normas turísticas.

Las actas de inspección son documentos públicos y su contenido se presumirá cierto salvo que se acredite lo contrario. En el momento de su levantamiento deben ser firmadas por el inspector y la persona ante la que se extiende. Sin embargo esta podrá alegar cuanto estime conveniente, ya que la firma de la misma no implica la aceptación de su contenido.

Al levantar el acta, se entrega una copia al interesado y dicha acción se deja reflejada en el acta (evitando de esta manera que en un futuro el responsable pueda alegar que no firmó el acta). Del mismo modo, en el caso de que el responsable se negara a firmarla, se dejaría constancia en el acta.

Una vez finalizado este proceso las actas de inspección son remitidas al órgano competente en materia de turismo.

## 8.2.Tipos

Establecidos según el procedimiento del SGIT. La clasificación del acta en un tipo u otro siempre dependerá de los criterios del inspector.

### 8.1.1. Acta de constancia de hechos

Son aquellas que reflejan hechos más importantes o remarcables que aquellos que se notifican en el libro de inspección.

Pero sin embargo los hechos reflejados en este tipo de actas no llegan a clasificarse como infracción, pero sí son considerados relevantes para tener en cuenta por el empresario.

Su finalidad es la de advertir de la necesidad de la realización de modificaciones; pero también pueden servir para indicar que todo está correcto en la inspección o para realizar un resumen del estado actual de las instalaciones.

### 8.1.2. Acta de infracción

Según el art. 81 LTA, en estas actas se constatan los hechos y los preceptos que se consideran infringidos, así como las alegaciones del compareciente. Es decir, son

aquellas actas redactadas tras el proceso de inspección en el que la autoridad ha observado la existencia de infracciones de la normativa, las cuales deberían ser sancionadas. Por ello a través de este acta el inspector propone a la autoridad competente que los hechos deben de ser sancionados. Ya que el inspector no tiene la capacidad de sancionar ni de establecer sanción, solamente la propone.

El procedimiento a seguir es detallar, dejar constancia de los hechos observados (a través del nombramiento de los Decretos infringidos, de manera que el inspector se asegura de no cometer ningún fallo que pueda ser usado en un futuro como instrumento contra la administración).

Una vez finalizada la inspección es el momento en el que el inspector da la oportunidad al compareciente para expresar sus quejas en el caso de que las haya, las que deberán reflejarse en el acta.

Acabada la redacción del acta es firmada por el inspector y por el interesado, a quien se le entrega una copia de la misma dándole así por informado. Simplemente el depósito de este acta en el lugar inspeccionado da por supuesta la notificación y el conocimiento del responsable/propietario.

Puede darse el caso en el que el propietario/responsable no quiera firmar el acta. Es entonces cuando el inspector diligencia el acta. Es decir, deja constancia de que el compareciente se niega a firmarla y que se le hace entrega de una copia de la misma.

Este acta es remitida por el inspector al organismo competente<sup>13</sup>, quién será el encargado de comenzar el procedimiento sancionador. Siguiendo el artículo 95 LTA, esta sanción se anotará en el registro de sanciones del organismo. En él estarán reflejadas todas las sanciones firmes que hayan sido dictadas. Estas serán canceladas dos años después de haber sido cumplidas.

El procedimiento sancionador está regulado en el art. 96 LTA y se rige según lo establecido en el Decreto 28/2001<sup>14</sup>. Pudiendo ser puestos los hechos constitutivos de falta o delito ante el Ministerio Fiscal.

En el caso de transcurrir más de tres meses desde el inicio del procedimiento sin que se haya producido la notificación al imputado, se archivará el caso; de forma que el imputado quedará libre de todas las responsabilidades.

Si el inicio del procedimiento se notifica dentro de los plazos establecidos, este deberá ser resuelto y notificado en un plazo máximo de seis meses.

---

<sup>13</sup> Dicha competencia está regulada en el artículo 93 LTA, donde se establece que dependiendo del tipo de establecimiento, deberá atender este proceso: las Comarcas (cuando se trate de imponer sanciones y medidas accesoriales por infracciones leves y graves sobre establecimientos de su competencia), los Directores de los Servicios Provinciales en materia de turismo (para las sanciones y medidas accesoriales de las infracciones leves y graves que no asumen competencias las Comarcas) o el Director General competente en materia de turismo (para las sanciones y medidas accesoriales en infracciones muy graves).

<sup>14</sup>Procedimiento sancionador regulado, tal y como se indica en el artículo 96 de la LTA, por el Decreto 28/2001, de 30 de enero, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora de la Comunidad Autónoma de Aragón. De acuerdo con la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, o normas que los sustituyan.

## 9. CASO PRÁCTICO DE INSPECCIÓN

Una vez conocida toda la legislación, la ordenación, la regulación, los organismos competentes, los instrumentos, documentos, derechos y deberes y funciones que precisa la inspección turística veremos dos casos prácticos.

### 9.1. Inspección inicial

En este caso práctico nos situamos en la apertura de un establecimiento hotelero.

Para iniciar este proceso, el interesado se pondrá en contacto con la administración competente en establecimientos hoteleros: el SGIT del Gobierno de Aragón para solicitar el informe de requisitos mínimos. Para ello presentará los planos y características del futuro establecimiento. Con ello el empresario se asegura de que su futuro establecimiento cuente con las características legales necesarias y con la clasificación que pretende.

Por ello si todo se encuentra conforme la ley, el SGIT emite un informe de requisitos mínimos apto, ante el cual el empresario continuará con el resto de trámites.

Una vez que el establecimiento está construido y preparado para su apertura, el propietario presenta ante el Servicio Provincial pertinente su declaración responsable<sup>15</sup>, mediante la cual declara que su establecimiento cumple la legalidad; permitiéndole la apertura de su hotel.

Es ahora el momento en el que entra la función del inspector. En el plazo máximo de tres meses desde la entrega de la declaración responsable, la administración deberá realizar una inspección inicial del establecimiento. En ella comprobará el cumplimiento de lo establecido en el informe de requisitos mínimos.

Lo recabado en la inspección inicial se reflejará en el libro de inspección del establecimiento y en el caso de que hubieran preceptos que infringieran la legislación, el inspector levantará acta.

Una vez acabada la inspección en el establecimiento, el inspector lo reflejará en un informe de inspección<sup>16</sup>, donde aparecerán todas las características del hotel. Así como sus infracciones legales, si la hubiera. En este caso no las hay.

Dicho informe será remitido al Servicio Provincial, el cual se encargará de estudiar el caso y de inscribir el establecimiento en el Registro de Turismo<sup>17</sup> en el caso de que esté todo correcto. O de emitir un informe negativo al propietario, en el cual indique los preceptos que incumple el establecimiento, por los cuales ha sido imposible su inscripción en el Registro de Turismo.

<sup>15</sup> Modelo de declaración responsable adaptado a nuestro caso práctico, adjuntado en el anexo.

<sup>16</sup> Modelo de informe adaptado a nuestro caso práctico, adjuntado en el anexo.

<sup>17</sup> Modelo de inscripción en el Registro de Turismo aplicado a nuestro caso práctico, adjuntado en el anexo.

## 9.2. Inspección rutinaria

En el caso práctico siguiente simulamos una inspección rutinaria a un establecimiento hotelero que, una vez abierto e inscrito en el Registro de Turismo, ejerce su actividad con normalidad.

De acuerdo a lo establecido en los PIPTA, se comprobará que el establecimiento continúa cumpliendo todos los preceptos legales requeridos según su categoría y características. Es el Servicio Provincial quien informa a los inspectores de que se debe hacer una inspección rutinaria de dicho establecimiento, siendo estos los encargados de realizar la inspección in-situ.

Al ser inspección rutinaria y no ser causada por ninguna denuncia interpuesta ante el establecimiento, el inspector solamente realizará la inspección como una revisión del hotel.

El procedimiento a seguir por el inspector una vez en el establecimiento es el de solicitar el Libro de Inspección para conocer el historial de inspecciones; así como para conocer si de otras inspecciones queda pendiente el cumplimiento de advertencias anteriores.

Una vez realizadas estas comprobaciones, el inspector revisará el establecimiento de manera que valorará los criterios que considere oportunos para cumplimentar el acta de comprobación<sup>18</sup>. En ella se detallará si las características que debía tener el establecimiento son correctas y este las cumple.

Este documento será enviado al jefe del SGIT para su revisión y este, a su vez, al Servicio Provincial, donde en el caso de que la inspección sea favorable archivarán el expediente.

En el caso de que el inspector encuentre alguna deficiencia en el establecimiento o algún precepto con posibilidad de ser infracción de ley, el inspector deberá detallarlo y dejar constancia en:

- El libro de inspección, en el caso de que sean meras indicaciones de corrección y mejora que no vayan en contra de la normativa.
- El acta de inspección de constancia de hechos que levantaría en el caso de que estos hechos infringidos deban tenerse en consideración.
- El acta de inspección de infracción que levantaría en el caso de que estos hechos infringidos sean considerados como posibles infracciones.

En el caso de levantamiento de acta, esta sería enviada al jefe del SGIT para su revisión y este, a su vez, al Servicio Provincial, quien (en el caso de acta de infracción y según considere conveniente), será el encargado de comenzar el procedimiento sancionador o de tomar las medidas oportunas.

---

<sup>18</sup> Modelo de Acta de Comprobación aplicado a nuestro caso práctico, adjuntado en el anexo.

## **10. PUNTO DE VISTA DE LOS AGENTES IMPLICADOS EN LA INSPECCIÓN**

Además de realizar una recopilación del proceso de inspección y de todas las características del mismo desde un punto de vista legal o reglamentario, quería reflejar en este trabajo el punto de vista de los inspectores y del sector. De esta manera pretendo recoger las dos visiones de la inspección:

- Cómo debería ser según la ley.
- Conocer el verdadero estado desde el punto de vista de los agentes.

Para llegar a conocer las impresiones, experiencias, así como los cambios que cada parte realizaría, he llevado a cabo una investigación a través de un cuestionario anónimo distribuido entre los distintos agentes de la inspección.

### **10.1. La inspección desde el punto de vista de los inspectores**

Una vez confeccionado el cuestionario dedicado a los inspectores turísticos, comencé por contactar con el Departamento de Turismo de las treinta y tres Comarcas de Aragón con la finalidad de conocer en cuales de ellas contaban con la figura de inspector turístico.

Una vez localizados estos inspectores y los inspectores provinciales, se les remitió el cuestionario.

Las veintiocho personas accedieron a recibir el cuestionario obteniendo veintidós respuestas (un 78,59%).

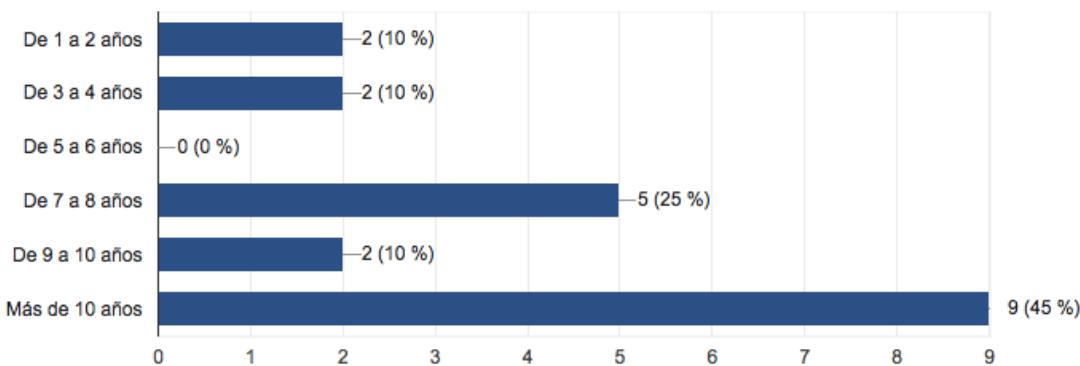
A partir de estos datos, he realizado una valoración general, destacando los totales y los aspectos que considero más relevantes. A continuación se analizan cada una de las cuestiones.

Los resultados son en su mayoría dados por la voz de la experiencia, ya que el 45% de los encuestados lleva más de diez años en la inspección turística. Entre los 7 y 8 años se encuentra el 25% .

Gráfico 10: Años de experiencia de los inspectores

**¿Cuantos años lleva trabajando en la inspección turística?**

20 respuestas



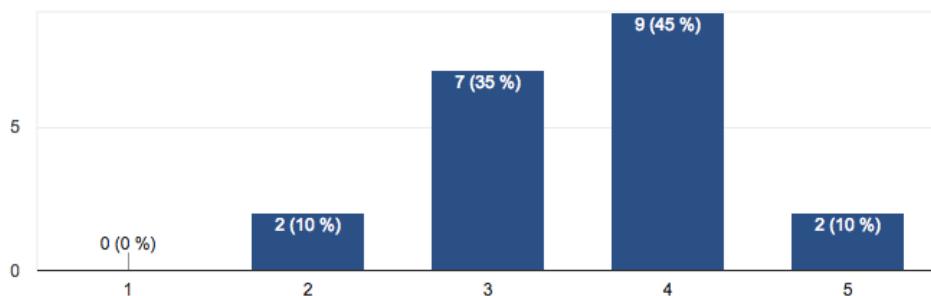
Fuente: Formularios de Google a través de los cuestionarios contestados por los inspectores turísticos de Aragón.

El proceso de inspección turística es aceptable al 45% de los encuestados, quienes lo valoran con un 4 sobre 5. Seguido por el 35% que le otorga un 3.

Gráfico 11: Valoración del proceso de inspección turística aragonés

**¿Cómo valoraría el proceso de inspección turística llevado a cabo en la actualidad en Aragón?**

20 respuestas



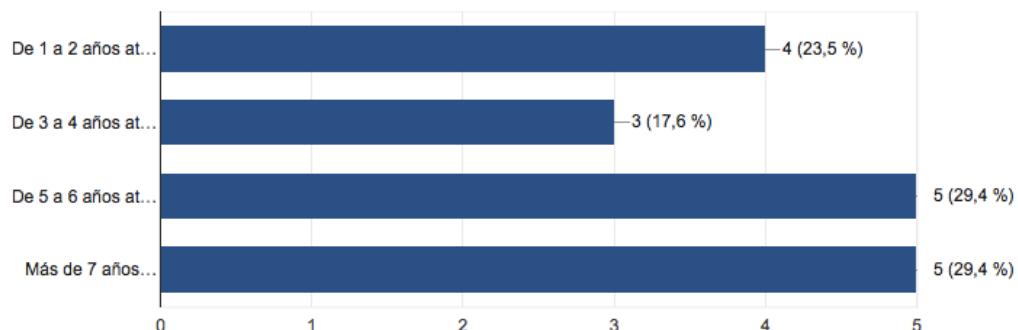
Fuente: formularios de Google a través de los cuestionarios contestados por los inspectores turísticos de Aragón.

A la hora de analizar si ha habido un cambio en la inspección en los últimos años (con la intención de conocer si los PIPTA y las medidas realizadas han surgido efecto) un 80% considera que se ha producido un cambio. Pero encontrando discrepancias en este porcentaje cuando se pregunta por los años que consideran se ha producido el cambio. Un 60% considera que este cambio se llevó a cabo de 5 a 7 años atrás. El 24% considera que este se ha llevado de 1 a 2 años atrás (estos coincidirían con la redacción y puesta en marcha de los PIPTA).

Gráfico 12: Años en los que cambia la inspección en Aragón

**En caso afirmativo, ¿cuándo cree que empezó a cambiar?**

17 respuestas



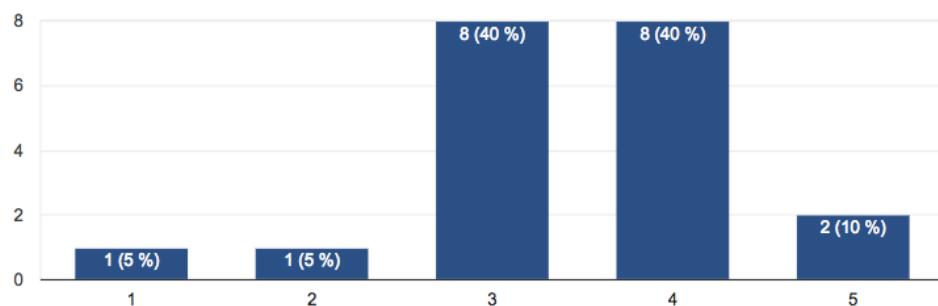
Fuente: formularios de Google a través de los cuestionarios contestados por los inspectores turísticos de Aragón.

Las opiniones pasan a ser más dispares en cuanto al grado de satisfacción de los inspectores con el proceso de inspección. Un 40% lo puntúan con 4 un sobre 5, mientras otro 40% con un 3 sobre 5. Todos ellos consideran fundamental el proceso de inspección, aunque el 35% realizaría correcciones (cuyo resumen se indica más adelante).

Gráfico 13: Grado de satisfacción con el proceso de inspección turística en los inspectores de Aragón.

**Indique su grado de satisfacción con el proceso de inspección turística en Aragón**

20 respuestas



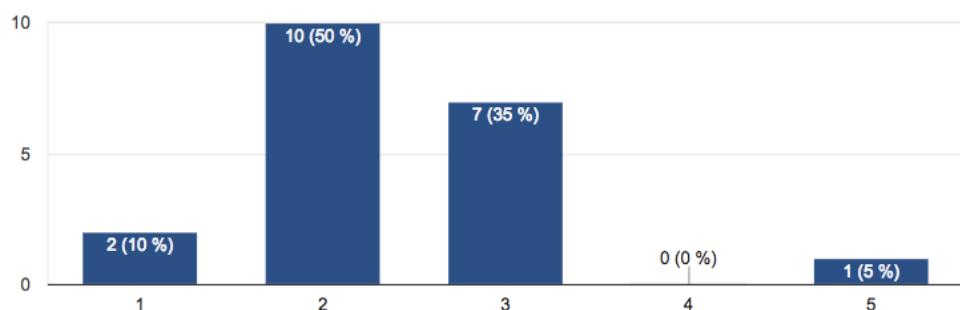
Fuente: formularios de Google a través de los cuestionarios contestados por los inspectores turísticos de Aragón.

En cuanto al grado de agresividad de la inspección, un 50% le otorga un 2 sobre 5, y el 35% un 3 sobre 5. Con lo cual podemos deducir la escasa agresividad. Dato que puede reafirmarse por la falta de inspectores en Aragón. El 70% de los encuestados considera insuficiente el número de figuras inspectoras.

Gráfico 14: Grado de agresividad percibido por los inspectores en la inspección turística en Aragón.

**Indique el grado de agresividad de la inspección turística en Aragón**

20 respuestas



Fuente: formularios de Google a través de los cuestionarios contestados por los inspectores turísticos de Aragón.

En el momento en el que se pregunta al inspector acerca de la posición que ocupa la administración pública respecto al sector turístico, aparecen opiniones dispares entre las que destacamos:

- La mala gestión a la que lleva la doble cara que los inspectores deben hacer en su trabajo: "No se puede ejercer de inspector turístico un día y al siguiente dirigirte al mismo empresario con una actividad promocional. El rol de malo y bueno no funciona en establecimientos tan cercanos." En las Comarcas ellos son los encargados del papel de inspector, de la promoción turística, etc.
- Se considera que era necesaria la actualización de la normativa, así como que en los últimos años se ha dado mayor importancia e implicación a la inspección turística. Sin embargo sale a relucir que la administración debería ser más consciente de los problemas con los que cuenta el sector turístico.
- Se destaca la disparidad en cuanto a criterios en el proceso de inspección y características de la misma (dependiendo del organismo que asume las competencias). Por ello resaltan que el trato de la Administración hacia el sector variará y por lo tanto que este "Depende del territorio, no existe una política unificada en esta materia".

Si atendemos a la parte del cuestionario en la que se hace referencia a la impresión que tiene el inspector acerca de la posición que juega el empresario turístico hacia la Administración Pública, destacamos:

- La insistencia de estos técnicos de resaltar de nuevo la dificultad que se tiene en el desarrollo de la actividad inspectora. "En las Comarcas se debe diferenciar los programas de promoción , de inspección y procedimiento sancionador. Lo que evitaría la problemática de los varios roles asumidos por el inspector. Además, la sobrecarga de trabajo en el ámbito de la promoción, provoca que no se puedan realizar inspecciones de oficio con la frecuencia deseada, ya que todo recae habitualmente en una sola persona". Volviendo a relucir la falta de inspectores.

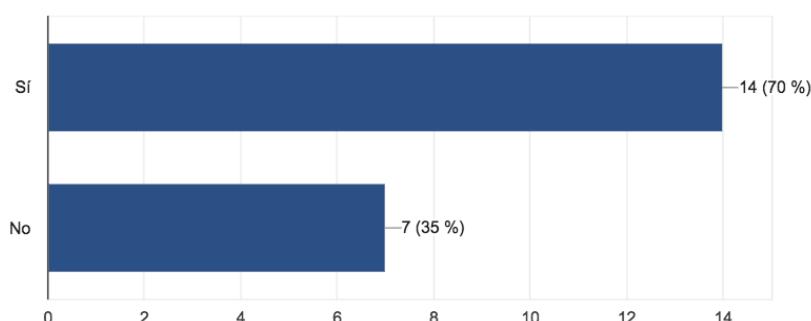
- El buen comportamiento que tiene estos empresarios desde el punto de vista de los inspectores: en su mayoría se implican de buena forma. “Los empresarios turísticos en general están sensibilizados con el cumplimiento de las normas y se muestran receptivos cuando falta algún requisito o se ponen en contacto con turismo para consultas”. “Responden positivamente a la hora de presentar la documentación en la Comarca”.
- Sin embargo destacan la necesidad de una mejor formación e instrucción de estos empresarios para que puedan estar al día que les exige el sector: “Falta de profesionalidad e información sobre sus derechos y obligaciones, como lista de precios, gestión de hojas de reclamaciones, derecho de admisión, el inspector debe informar y asesorar el empresario”. Así como conocer la labor de los inspectores: “Salvo excepciones no conocen nuestra labor ni la valoran”. Opinando que debe hacerse una mejora en los canales de comunicación para permitir al empresario el correcto desarrollo de su trabajo y obligaciones: “Debe mejorarse el grado de conocimiento de las normas y cumplirlas”.
- Del mismo modo exponen deficiencias que pueden llegar a mermar la calidad ofrecida por estos. Destacando el daño que le hace al empresario turístico la existencia de piratería en el sector y que esta no sea controlada de una buena manera: “Un importante problema al que se enfrentan es la piratería, aunque no se suele denunciar formalmente”. Además de destacar las grandes diferencias existentes en el sector: “Hay grandes diferencias entre empresas familiares y cadenas hoteleras”. Contra las que los pequeños empresarios no pueden luchar y dan lugar a un sector desigual.

Atendiendo ahora a aquellas preguntas en las que se cuestiona al inspector acerca de la necesidad de un mayor número de inspectores turísticos, destacamos que el 80% de los encuestados considera que existe una carencia de inspectores en Aragón:

Gráfico 15: Necesidad de un aumento de inspectores turísticos en Aragón

**¿Cree que hay falta de figuras de inspectores turísticos en Aragón?**

20 respuestas



Fuente: formularios de Google a través de los cuestionarios contestados por los inspectores turísticos de Aragón.

Del mismo modo a la pregunta: “¿Considera que hay posibles mejoras o cambios a realizar en el proceso de inspección turística en Aragón?” todos ellos responden afirmativamente, destacando varias ideas:

- Para resolver los problemas logísticos por falta de inspectores y carencia de medios, sería necesaria la reunificación de todas las competencias de turismo en un mismo órgano. Esto ayudaría a una correcta gestión y a unificar los parámetros sobre los que actuar. “Tiene que corresponder todo a una única administración. Y de no ser así, hay que dotar a las comarcas de más medios humanos y logísticos para ejercer la inspección (recaudación ejecutiva, vehículo..). A pesar de numerosos informes, reuniones de coordinación, mesas de trabajo y foros diversos en los que hemos manifestado todos estos problemas que tenemos los inspectores turísticos comarcales, no se nos escucha. Y la inspección deficiente en las comarcas, se empieza a notar en la calidad de la oferta”.

Sobre la necesidad de unificación:

- “Deberían concentrarse las competencias en una sola Administración (DGA)”.
- “Necesidad de una metodología común”.
- “Unificación de criterios y un proceso claro entre administraciones con competencia de inspección”.
- “Unidad de criterios, cada comarca aplica un sistema diferente de inspección, deberían sentarse los Presidentes para gestionar la inspección de forma similar en todo el territorio”.
- Necesidad de una mayor coordinación: “Mayor coordinación entre las provincias”.
- Destacando de igual modo la necesidad del aumento de inspectores para poder abarcar todo el sector: “Aumento de personal ya que hay muchos establecimientos turísticos en la comunidad autónoma. Sólo en Huesca hay 99 hoteles de 3 y 4 estrellas, además de hoteles de 1, 2 estrellas, 1 de 5 estrellas; apartamentos turísticos, viviendas de uso turístico; turismo activo; etc. El territorio de Aragón es muy grande y estamos 6 personas para realizar este trabajo.” Y la necesidad de que estos estén bien formados, instruidos e informados de los cambios que se producen en el sector y en la normativa: “Coordinación desde el Gobierno de Aragón para resolver dudas en la interpretación de la normativa”.
- Apreciamos reiteradamente la idea de los inspectores sobre la necesidad de cambios en el proceso de inspección, así como el desdoblamiento de la figura del técnico y del inspector:

- “Es un error de base compatibilizar el trabajo de técnico de promoción turística con el de inspector comarcal. La ley de turismo exige el mismo nivel de responsabilidad que a los inspectores de DGA, cuando nuestra disponibilidad y medios humanos es muy inferior. Por otro lado, hay competencias como las de acampadas, que está totalmente fuera de lugar que sea responsabilidad de los inspectores turísticos. Debería ser una competencia de medio ambiente. Por otro lado, no tenemos

recaudación ejecutiva, por lo que hacer efectivas sanciones es misión imposible”.

○ “Si queremos que la inspección sea más efectiva sería conveniente que los inspectores se dedicaran solamente a esta función, es decir que dejen de ejercer de técnicos de cultura, juventud, etc. para centrarse únicamente en la labor inspectora. Se podrían compartir inspectores entre varias comarcas, de esa manera de podría hacer un trabajo más efectivo”.

○ “La mejora de la inspección ha sido por la ampliación de inspectores en las Comarcas, antes existía uno para toda la provincia de Teruel. Hay Comarcas que todavía no cuentan con inspector incumpliendo sus competencias y percibiendo la transferencia económica igualmente, y permitiendo la vuelta de la competencia al Gobierno de Aragón. Cogen el dinero pero hace el trabajo el Gobierno de Aragón. También se ha permitido que accedan a puestos de inspección personal con nivel C, que realiza informes técnicos. Falta regulación en esta figura.”

○ “Creo que al delegar Gobierno de Aragón funciones de inspección en las Comarcas, muchas de ellas, carecen de medios adecuados para ejercer adecuadamente la inspección, que en muchos de los casos está compuesta por una sola persona sin un apoyo técnico adecuado.”

Estas son las opiniones quienes realizan su trabajo vertebrando el turismo en Aragón. Estas no son escuchadas por los organismos que dictan el funcionamiento de su trabajo. Impidiendo esto que se puedan producir las mejoras que los profesionales consideran necesarias para conseguir un sector unido y con igualdad de oportunidades para todos.

## 10.2. La inspección desde el punto de vista de los empresarios

Siguiendo con el mismo procedimiento que el cuestionario enviado a los inspectores, procedemos al envío de los cuestionarios especializados para el tejido empresarial turístico. Para ello fue necesario contactar con las asociaciones turísticas de Aragón, las asociaciones de empresarios comarcales y otros empresarios.

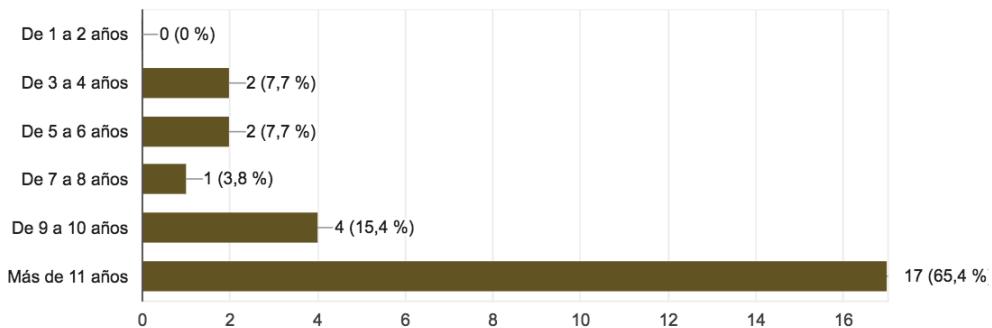
Gracias a todos ellos y la difusión entre ellos del cuestionario, conseguimos veintiséis respuestas, entre las que se encuentran desde opiniones de empresarios individuales hasta asociaciones turísticas.

Del mismo modo que a las respuestas obtenidas de los inspectores turísticos, consideramos a estas basadas en la experiencia en el sector, ya que el 65% de los encuestados tienen una trayectoria en el sector de más de 11 años a sus espaldas.

Gráfico 16: Trayectoria en el sector turístico

¿Cuántos años lleva operando en el sector turístico?

26 respuestas



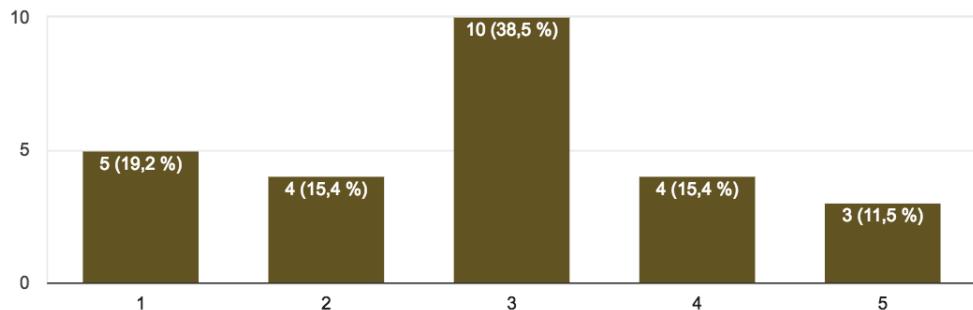
Fuente: formularios de Google a través de los cuestionarios contestados por una parte de los empresarios turísticos de Aragón.

Las empresas valoran de forma muy dispar la inspección turística a nivel general en Aragón, tal y como observamos en el gráfico 16. Resaltando que el 35% de los empresarios que no “aprueban” la función inspectora, frente al 75% que le dan un aprobado. Sin embargo entre estos, el aprobado es bajo, ya que su mayor porcentaje, el 38,5% de los encuestados la valora con un máximo de 6 sobre 10.

Gráfico 17: Valoración de la función inspectora en Aragón

¿Cómo valoraría la función inspectora llevada a cabo en Aragón? (A nivel general)

26 respuestas



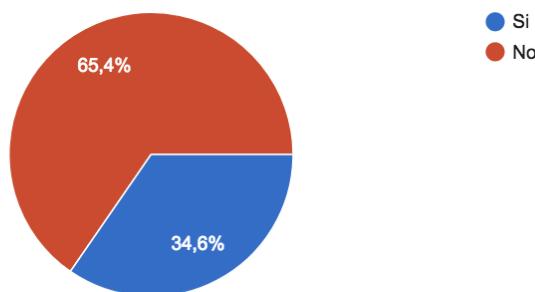
Fuente: formularios de Google a través de los cuestionarios contestados por una parte de los empresarios turísticos de Aragón.

Hay una opinión general de que no ha habido una mejora en el proceso de inspección. Así lo demuestra el 65% de los encuestados.

Gráfico 18: Apreciación de la evolución del proceso de inspección turística

¿Considera que ha habido una mejora en la inspección turística en los últimos años?

26 respuestas



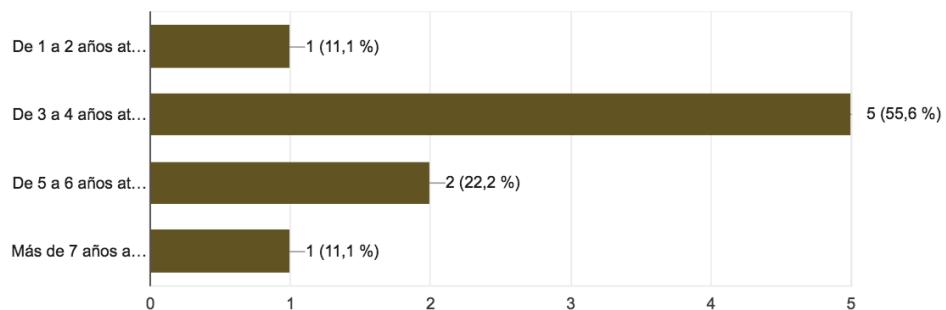
Fuente: formularios de Google a través de los cuestionarios contestados por una parte de los empresarios turísticos de Aragón.

El 35% de los encuestados que consideran ha habido una mejora en la inspección, la sitúan en los 3-4 últimos años. Los cuales coinciden con las mejoras normativas (DL 1/2013 del Gobierno de Aragón, en el que se actualiza la Ley de Turismo de Aragón. Ampliando en ella los aspectos normativos de la inspección turística respecto a su predecesora la Ley 6/2003 del Turismo de Aragón) y los planes PIPTA o PAET.

Gráfico 19: Desde cuando se producen mejoras en la inspección

En caso afirmativo, ¿cuando cree que empezó a cambiar?

9 respuestas



Fuente: formularios de Google a través de los cuestionarios contestados por una parte de los empresarios turísticos de Aragón.

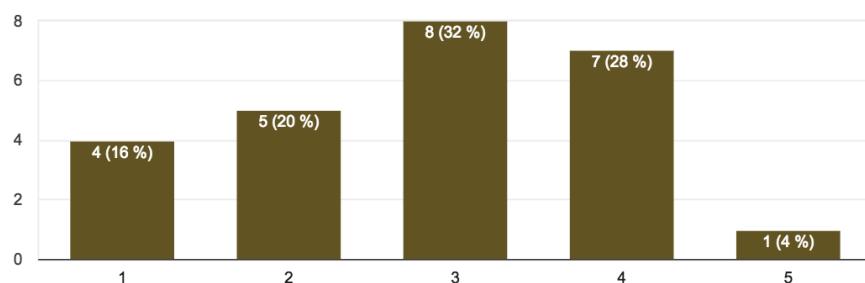
Disparidad de opiniones vuelve a aparecer cuando se pregunta por la satisfacción sobre la inspección turística, haciendo hincapié a casos particulares. Esta disparidad viene justificada por el amplio abanico de tipos de empresarios turísticos recogidos en los cuestionarios. Entre ellos encontramos empresarios hoteleros, de turismo activo, de restauración, etc. Lo que provoca distintas experiencias en casos de inspección.

El 64% de los encuestados consideran aceptable los casos de inspección turística que han recibido a lo largo de toda su trayectoria en el sector (la cual recordamos que de la mayoría de los encuestados es de más de 11 años).

Gráfico 20: Grado de satisfacción con los casos particulares de inspección turística

**Indique su grado de satisfacción con el proceso de inspección turística en Aragón. (Atendiendo a casos particulares)**

25 respuestas



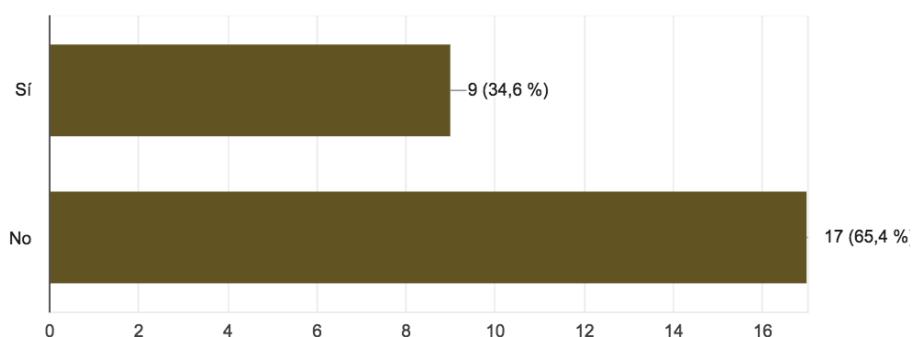
Fuente: formularios de Google a través de los cuestionarios contestados por una parte de los empresarios turísticos de Aragón.

La necesidad del proceso de inspección es una realidad reflejada entre el 100% de los encuestados, sin embargo este porcentaje cambia en el momento en el que se hace referencia a si estos están de acuerdo con el funcionamiento del proceso. El 65% consideraría oportuno la realización de determinadas medidas o mejoras en la inspección.

Gráfico 21: Satisfacción con el proceso actual de inspección

**¿Está de acuerdo con el proceso actual de inspección?**

26 respuestas



Fuente: formularios de Google a través de los cuestionarios contestados por una parte de los empresarios turísticos de Aragón.

Las empresas de turismo activo consideran insuficiente la formación de los inspectores en todos los temas específicos concernientes a la realización a su actividad. “Mayor especialización de los inspectores. En nuestro caso, sólo nos han corregido si nos faltaba algún papel, si la fregona no podía estar en el baño, o si no estaba el extintor”

a la altura reglamentaria, pero poco o nulo conocimiento de los requisitos de los equipos específicos de nuestras actividades (Turismo Activo: barcas, cuerdas, arneses, parapentes...)”.

“En el sector del turismo activo es una inspección burocrática y no es suficiente. Se necesitan inspectores formados para las particularidades del sector y que hagan más trabajo sobre el terreno.”

Aparece de nuevo el tema recurrente en los inspectores turísticos; la necesidad de una regulación, control y sanción de las actividades clandestinas, asociaciones con ánimo de lucro, etc. “Inspeccionar a todas las acciones ilegales de todo tipo que venimos sufriendo los profesionales del sector turístico: camas camufladas a vistas de todo el mundo, incluidos los inspectores de turismo, licencias de actividad abusivas como por ejemplo: tener un bar y dar menús sin licencia ni nada que se le parezca...”. “Es necesario un mayor control del intrusismo en el sector por parte de personas/empresas que no cumplen los requisitos para el desempeño de la actividad turística, no cuentan con habilitaciones, seguros, etc...”

Y de la misma manera que los inspectores, hacen hincapié en la necesidad de una unificación en el tema de la inspección: “Transferir de nuevo todas las competencias de la inspección a la Dirección General de Turismo”. “Un control exacto de empresas sin diferenciar provincias, comarcas...”.

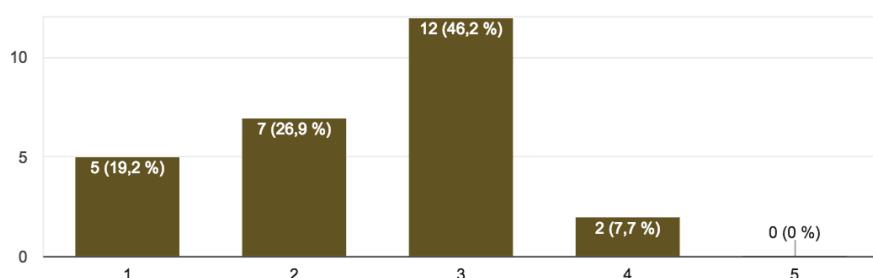
Destaca la mejora propuesta por un empresario: “Inspecciones a pie de campo en temporada alta”. Medida que podría ser efectiva para lograr el control total o la consecución de un control más efectivo sobre el sector. De forma que se pudiera regular realmente en el momento que el establecimiento o empresa está dando el total de sus servicios o posibilidades.

Centrándonos en el grado de agresividad de la inspección turística, denotamos que casi el 50% de los empresarios consideran a esta con muy poco nivel de agresividad. Siendo estos número muy parecidos a los considerados por los inspectores. De manera que podemos entrever que el nivel de agresividad percibido por todo el sector es muy bajo.

Gráfico 22: Grado de agresividad de la inspección turística percibido por los empresarios en Aragón

Indique el grado de agresividad de la inspección turística en Aragón

26 respuestas



Fuente: formularios de Google a través de los cuestionarios contestados por una parte de los empresarios turísticos de Aragón.

Los propios empresarios consideran que su actuación hacia el sector debería ser más profesional y estar más regulada. Es decir, muchos empresarios en el sector realizan sus actividades de manera poco profesional, lo cual no da un buen trato al cliente. A lo que se suma la existencia de muchas empresas “pirata” como bien nombrábamos con las opiniones de los inspectores, las cuales dificultan el trabajo de los profesionales que trabajan dentro de la legalidad.

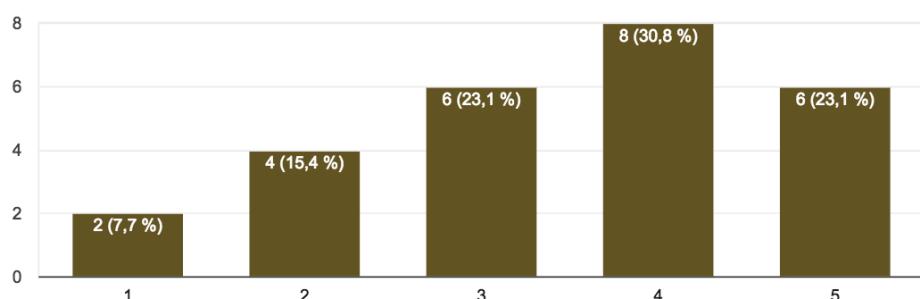
Opiniones muy parecidas en cuanto a la actuación de la Administración hacia el sector. Aparece de nuevo la falta de inspectores turísticos, la falta de unificación de criterios, la lentitud de los procesos o el trato desigual entre los legales e ilegales (donde entraría las dificultades inspectoras en cuanto por ejemplo, la inviolabilidad del domicilio), la necesidad de crear un proceso sin ambigüedades e igualitario entre las tres provincias: “Simplificar las normativas y hacerlas más claras y sin ambigüedades. Que la inspección sea competencia de la Dirección General de Turismo, no podemos tener tantos criterios de inspección como Comarcas.”

Sin embargo, salvando las distancias de todo lo anteriormente comentado, los empresarios turísticos consideran que las inspecciones soportadas por su empresa han sido de un alto nivel de satisfacción, ya que casi el 80% puntúa estas por encima del aprobado.

Gráfico 23: Nivel de satisfacción con los casos de inspección

#### ¿Cómo considera su satisfacción con los casos de inspección llevados a cabo en su empresa?

26 respuestas



Fuente: formularios de Google a través de los cuestionarios contestados por una parte de los empresarios turísticos de Aragón.

Gracias a este cuestionario hemos logrado acercarnos un poco más a la visión del sector. Observando las carencias en las inspecciones, las posibles mejoras que impondrían y su satisfacción general. Teniendo esta siempre el punto de vista económico, por ello no olvidamos la intención de estos; basada en la búsqueda de beneficio y pensando de manera individual, no como el conjunto del turismo de Aragón.

## 11. CONCLUSIÓN

Llegados a este punto final del trabajo en el que hemos conocido el proceso de inspección y sus agentes implicados, así como las opiniones acerca del mismo, que nos relatan el día a día de la inspección, sus fallos y deficiencias, llegamos a las siguientes conclusiones:

En primer lugar la necesidad de crear un marco legislativo común a nivel nacional, de manera que permita una unidad de actuación general en las Comunidades Autónomas.

En segundo lugar, la corrección de los puntos débiles del proceso de inspección en Aragón:

- El no disponer de unos parámetros comunes en todo el territorio aragonés dificulta la correcta regulación y desarrollo del sector.

La división del territorio en Comarcas y el traspaso de diversas competencias turísticas a estas provoca, en general, deficiencias ocasionadas por las decisiones políticas. Con ello nos referimos a que cada Comarca tiene su propio funcionamiento, lo que ocasiona:

- Que en cada una se realice un proceso de inspección distinto no siendo posible una actuación igualitaria de la inspección, que puede llegar a provocar desigualdades.
- La falta de inspectores en la gran mayoría de las Comarcas, lo cual desprofesionaliza la inspección.
- La necesidad de distinción en las Comarcas de la figura del inspector y la de técnico de turismo, puesto que cada figura realiza una función distinta que no es compatible si se centra en una misma persona.

- Otro de los puntos débiles a nivel comarcal lo encontramos en el momento en el que la inspección llega a su punto final. Tras haber encontrado en el proceso de inspección las deficiencias del establecimiento se llega, si procede, a la sanción. En este punto encontramos la debilidad de las Comarcas: no disponen de los medios necesarios para la recaudación de las sanciones económicas interpuestas.

- Falta de formación continua de los inspectores, surgida por la inexistencia de un “manual de inspección”.
- Falta de formación continua y específica a los empresarios.
- Necesidad de un mayor control sobre la “piratería” en el sector.

Conocidas estas deficiencias, considero que podrían realizarse diversas medidas para corregirlas:

- El establecimiento de una regulación igualitaria en las tres provincias o incluso el traspaso de las competencias en turismo de nuevo a la DGA. Con ello se lograría la unificación en el proceso de inspección, lo que permitiría una igualdad en todo el territorio. Sin embargo, debido a la estructura actual, el traspaso de funciones no es factible.
- La redacción de un protocolo de actuación para el proceso de inspección turística que facilite la labor inspectora.
- El establecimiento de una formación continuada en los empresarios e inspectores.
- El aumento de las figuras inspectoras para aumentar así la agresividad inspectora.
- Corrección de la dificultad de las comarcas para cobrar las sanciones interpuestas. Lo cual agilizaría procesos y ayudaría al correcto desarrollo de estos.
- Aumento del personal y diferenciación de los programas de promoción/inspección-expedientes a empresas- procedimiento sancionador.

En tercer lugar, otra conclusión es la necesidad de la creación de un Colegio Profesional de Técnicos de Turismo, el cual regulara y controlara los puestos de técnicos de turismo. De esta manera se aseguraría la no intrusión en el sector de personas no preparadas para estas funciones. Así como la aplicación de la normativa de forma homogénea. En la actualidad encontramos personas con falta de formación específica en turismo realizando estas funciones.

Además, sería interesante la creación de una plataforma de inspección en la que pudieran estar en contacto todos los agentes turísticos: tanto inspectores como empresarios. Dotándola de la capacidad de resolución de dudas, problemas, realización de trámites, control de inspecciones y seguimiento de los procesos de inspección abiertos.

En este trabajo logramos observar la inspección desde todos los puntos de vista, encontrando posibles mejoras que se deberían llevar a cabo para proteger la profesión de técnicos de turismo del gran intrusismo existente en el sector.

Como conclusión final destacar la necesidad de una buena defensa, regulación y ordenación de la inspección turística, que mejoraría y garantizaría la buena marcha del sector turístico, uno de los sectores más influyentes del país.

## 12.BIBLIOGRAFÍA

- Castel Gayán, S. y Lacasa Vidal J. (2010). "Introducción al Derecho Turístico de Aragón. Evolución y situación actual". Revista Aragonesa de Administración Pública, Nº 37, pp. 353-399. Disponible en : <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3927827.pdf>
- Directiva Bolkestein: luces y sombras (2010). Revista Savia, septiembre 2010, pp.41-45. Disponible en: <http://www.revistasavia.com/2005-2011/2010/pdf/SAV0081041045.pdf>
- Gobierno de Aragón (2017): División de Competencias turísticas en Aragón. Empresas y establecimientos turísticos, Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda, abril 2017. Disponible en: [http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Departamentos/VertebracionTerritorioMovilidadVivienda/AreasTematicas/Turismo/ci.01\\_Empresas\\_y\\_establecimientos\\_Tur%C3%ADsticos.detalleDepartamento?channelSelected=77e2c752ae6fa210VgnVCM100000450a15acRCRD](http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Departamentos/VertebracionTerritorioMovilidadVivienda/AreasTematicas/Turismo/ci.01_Empresas_y_establecimientos_Tur%C3%ADsticos.detalleDepartamento?channelSelected=77e2c752ae6fa210VgnVCM100000450a15acRCRD)
- Gobierno de Aragón (2017): Legislación sobre turismo, Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda, abril 2017. Disponible en: [http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Departamentos/VertebracionTerritorioMovilidadVivienda/AreasTematicas/Turismo/ci.01\\_Legislacion\\_Turistica.detalleDepartamento](http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Departamentos/VertebracionTerritorioMovilidadVivienda/AreasTematicas/Turismo/ci.01_Legislacion_Turistica.detalleDepartamento)
- Gobierno de Aragón (2016): Plan Aragonés de Estrategia Turística 2016-2020, abril 2017.
- Instituto Aragonés de Estadística (2017). Informe de coyuntura turística en Aragón. Boletín de Coyuntura Turística 31 de mayo 2017, Instituto Aragonés de Estadística / Informes de Coyuntura, mayo 2017. Disponible en: <http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonEstadistica/Documents/docs/Areas/Economia/InfCoy/BoletinTurismo.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística (2017). Viajeros y pernoctaciones nacionales e internacionales en Aragón, Instituto Nacional de Estadística, junio 2017. Disponible en: <http://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2074>

## **13. ANEXO**

### **13.1. Libro de Inspección**



# **LIBRO DE INSPECCIÓN DE TURISMO**



LIBRO DE INSPECCIÓN  
DE TURISMO

Nombre del establecimiento: \_\_\_\_\_

Actividad: \_\_\_\_\_

Categoría: \_\_\_\_\_

Titular: \_\_\_\_\_

Nombre del Director: \_\_\_\_\_

Localidad: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_

Domicilio Calle: \_\_\_\_\_ Núm. \_\_\_\_\_

Código Postal: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

DILIGENCIA:

El presente libro, que consta de 6 folios, numerados y sellados, se destina a registrar en él los resultados de las visitas que efectúen al establecimiento los funcionarios Inspectores de Turismo de la Diputación General de Aragón.

\_\_\_\_\_, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_  
El Jefe de la Sección,

Fecha: \_\_\_\_\_

Resultado: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**ACTA** núm. \_\_\_\_\_

EL INSPECTOR

Firmado \_\_\_\_\_



## **HOJA DE RECLAMACIÓN - TURISMO**

**IMPRIME DE RECLAMATION / COMPLAINT FORM /  
BESCHWERDEFORMULAR**

**INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE:**

Dispone del **plazo de un mes** para presentar esta hoja de reclamación ante la Administración turística.

Transcurrido dicho plazo no será admitida a trámite  
(R.D. 2199/1976, de 21 de septiembre)

**INSTRUCCIONES AL DORSO**  
INSTRUCTIONS AU DOS / INSTRUCTIONS ON THE BACK /  
ANWEISUNGEN SIEHE RÜCKSEITE

**(Nombre del Establecimiento / Nom de l'Establishment / Name of the Establishment / Name des Unternehmens)**

N.<sup>o</sup>

(Calle o plaza / Rue ou place / Street / Strasse oder Platz) (Localidad / Localité / Locality / Ort) (Provincia / Province / Province / Provinz)

a ..... de ..... de 20 .....

(Fecha de la reclamación / Date de la réclamation / Date of complaint / Datum der Beschwerde)

(RECLAMANTE / RECLAMANT / COMPLAINANT / BESCHWERDEFÜHRENDER)

(Nacionalidad / Nationalité / Nationality / Staatsangehörigkeit) (D.N.I. / Passeport n.º / Passport n.º / Reisepass)

#### MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN

## MOTIVO DE LA RECLAMACION MOTIF DE LA RECLAMATION

**MOTIF DE LA RECLAMATION  
REASON FOR THE COMPLAINT**

REASON FOR THE COMPLAINT  
GEMEINDE BECHWERDE

**Un ejemplar para la Administración**  
**un exemplaire pour l'administration**  
**copy for the administration**

(Firma: / Signature: / Signed: / Unterschrift:)

(1) { Consignar día y hora de los hechos que se relaten.  
Veuillez indiquer le jour et l'heure où les faits exposés ont eu lieu.  
Please state the day and the time when the facts took place.  
Bitte bezgl. aer beschriebenen Tatsachen den Tag und die genaue Zeit angeben.

**INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE:**

Dispone del **plazo de un mes** para presentar esta hoja de reclamación ante la Administración turística.

Transcurrido dicho plazo no será admitida a trámite (R.D. 2199/1976, de 21 de septiembre)



## HOJA DE RECLAMACIÓN

**INSTRUCCIONES**

- A) La presente Hoja de Reclamaciones es un medio que la Administración pone a disposición de los clientes de los establecimientos turísticos, a fin de que puedan formular sus quejas en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.
- B) El ejemplar de color blanco lo dirigirá el propio reclamante al Servicio Provincial del Departamento responsable de Turismo del Gobierno de Aragón; retendrá el ejemplar de color verde y entregará la copia rosa al Director o persona responsable del establecimiento.
- C) Se ruega la aportación de cuantas pruebas o datos puedan contribuir al mejor enjuiciamiento de los hechos objeto de reclamación, especialmente la factura cuando se trate de reclamación sobre precios.

**INSTRUCTIONS**

- A) Cet Imprimé de Réclamation est un moyen mis par l'Administration à la disposition des usagers des établissements touristiques afin qu'ils puissent formuler leurs plaintes à l'endroit même où les faits se sont produits.
- B) L'exemplaire en blanc sera adressé par l'auteur de la réclamation même au Service Provincial du Service responsable de Tourisme du Gouvernement d'Aragon; il gardera l'exemplaire de couleur verte et remettra celui de couleur rose au Directeur ou à la personne responsable de l'Etablissement.
- C) Veuillez joindre toute preuve ou tout détail pouvant contribuer à un meilleur jugement des faits dont la réclamation est l'ibjet, y compris les factures, si la plainte concerne les prix.

**INSTRUCTIONS**

- A) This Official Complaint Form is a means provided for those who wish to make a complaint at the time and place where the problem arises.
- B) The actual claimant will send the white copy to the Provincial Service of the Government of Aragon Tourism Department; the person making the complaint should keep the green copy and deliver the pink one to the Director or person in charge of the Establishment.
- C) Kindly include any proof, data or facts to make clear the matter, particularly any bills or receipts, for complaints in regard to prices.

**ANWEISUNGEN**

- A) Das vorliegende Beschwerdeformular ist ein Mittel, das die Verwaltung den Kunden der Fremdenverkehrsindustrien zur Verfügung stellt, damit sie ihre Beschwerden am selben Ort, wo die Tatsachen festgesetzt wurden, vorbringen können.
- B) Das Exemplar in weißer Farbe muss der Reklamierende selbst an die für Fremdenverkehr zuständige Provinzialabteilung der Aragonischen Regierung senden; Das grüne Exemplar ist für den Beschwerdeführenden bestimmt, und die rosafarbene Kopie ist dem Direktor oder der für das Unternehmen verantwortlichen Person auszuhändigen.
- C) Es wird gebeten, alle Beweise oder Daten beizubringen, die zur besseren Beurteilung der Tatsachen beitragen können, die Gegenstand der Beschwerde sind, von allem die Rechnung, falls es sich um eine Beschwerde über Preise handelt.

## 13.2. Modelo de acta de inspección



Departamento de Economía y Empleo

Servicio Provincial de Zaragoza  
Sección de Turismo  
Paseo Fernando el Católico, 63  
50006-Zaragoza  
Teléf.: 976 71 54 82 - Fax 976 71 65 30  
Email: turismospz@aragon.es

ACTA 02732

## Establecimiento

En ..... , siendo las ..... horas del día ..... de .....  
de 20 ..... , personada la inspección de Turismo, integrada por el inspector D. ....  
..... en la calle ..... núm. .... esc. .... piso .....  
donde existe el citado establecimiento cuyo titular es .....  
..... con D.N.I. o N.I.F. ....  
y presente D. .... como .....  
del examen practicado RESULTÓ:

El testimonio de lo actuado, se levanta la presente acta por triplicado ejemplar, firmando el inspector y el compareciente a quien se le entrega uno de los ejemplares, quedando advertido de la obligatoriedad de hacerlo llegar al titular del establecimiento .....

EL COMPARCIENTE

EL INSPECTOR

### 13.3. Declaración responsable (caso práctico 9.1)

 <p><b>GOBIERNO DE ARAGÓN</b> Departamento de Economía y Empleo</p>	<p><b>DECLARACIÓN RESPONSABLE APERTURA Y CLASIFICACIÓN DE ALOJAMIENTOS HOTELEROS</b></p>	<input type="button" value="Borrar"/> <input type="button" value="Aceptar"/> <input type="button" value="Imprimir"/> <input type="button" value="Grabar"/>
<b>TITULAR DEL ESTABLECIMIENTO</b>		
<p><b>PERSONA FÍSICA</b></p> <p>N.I.F. _____ Nombre _____ Primer Apellido _____ Segundo Apellido _____          Teléfono fijo _____ Teléfono móvil _____ E-mail _____</p> <p><b>PERSONA JURÍDICA</b></p> <p>Razón social ... N.I.F.          Representante legal (Cumplimentar sólo cuando la solicitud se formule por persona distinta del solicitante o cuando éste sea una persona jurídica)</p> <p>D.N.I. _____ Nombre _____ Primer Apellido _____ Segundo Apellido _____          Teléfono fijo _____ Teléfono móvil _____ E-mail _____</p>		
<b>MÉTODO DE NOTIFICACIÓN</b>		
<p><input checked="" type="checkbox"/> Deseo ser notificado mediante correo postal en la siguiente dirección:</p> <p>Domicilio C/ ..., nº .. Código Postal 50005          Municipio Zaragoza Provincia Zaragoza</p> <p><input type="checkbox"/> Deseo ser notificado mediante el sistema de notificaciones telemáticas del Gobierno de Aragón accesible en <a href="http://www.aragon.es/notificaciones">http://www.aragon.es/notificaciones</a></p> <p>Deseo que se notifique al: <input type="checkbox"/> Interesado <input type="checkbox"/> Representante</p> <p>Deseo recibir un aviso por correo electrónico en esta dirección de correo electrónico _____ en vez de recibirla en la dirección establecida para el receptor en el sistema de notificaciones.</p>		
<b>DECLARACIÓN RESPONSABLE DE</b>		
<p><input checked="" type="checkbox"/> Apertura y clasificación inicial <input type="checkbox"/> Cambio de categoría  <input type="checkbox"/> Ampliación de capacidad <input type="checkbox"/> Cambio de denominación  <input type="checkbox"/> Ampliación de actividad <input type="checkbox"/> Cambio de clasificación  <input type="checkbox"/> Cambio de domicilio <input type="checkbox"/> Cese de actividad  <input type="checkbox"/> Cambio de titularidad <input type="checkbox"/> Cambio de actividad  <input type="checkbox"/> Otro (Especificar) _____</p>		
<b>DATOS DEL ESTABLECIMIENTO</b>		
<p>Nombre comercial Hotel ... Página Web _____</p> <p>CONECTADO A LA RED PÚBLICA DE: ABASTECIMIENTO DE AGUA <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO VERTIDOS O RESIDUOS <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Hotel <input type="checkbox"/> Hostal <input type="checkbox"/> Hotel-Apartamento <input type="checkbox"/> Pensión Nº Unidades Hotel-Apartamento _____</p> <p>Categoría 3 estrellas Plazas Ochenta (80) Nº Habitaciones Cuarenta y dos (42)</p> <p>Domicilio Avenida ..., nº ...          Teléfono _____ Municipio Zaragoza Provincia Zaragoza Código Postal 50005</p>		
<b>AUTORIZACIÓN PARA LA CONSULTA/VERIFICACIÓN DEL NIF</b>		
<p><input checked="" type="checkbox"/> Autorizo expresamente al órgano gestor para acceder a la consulta o verificación del NIF o documento equivalente en el caso de extranjeros, a través de los medios electrónicos habilitados al efecto.</p> <p><input type="checkbox"/> No autorizo al órgano gestor para acceder a la consulta o verificación del NIF o documento equivalente en el caso de extranjeros, por lo que aporto junto a la solicitud fotocopia del mismo.</p>		

AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICIDAD DE LOS DATOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS INSCRITOS EN EL REGISTRO DE TURISMO DE ARAGÓN

- Autorizo expresamente al órgano gestor para publicar los datos del establecimiento turístico inscrito en el Registro de Turismo de Aragón.  
 No autorizo expresamente al órgano gestor para publicar los datos del establecimiento turístico inscrito en el Registro de Turismo de Aragón.

DECLARACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS SIGUIENTES REQUISITOS Y DISPOSICIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA

- Documentación acreditativa de la personalidad física o jurídica del titular.
- Documentación acreditativa de la representación en el caso de que la declaración responsable se presente por persona jurídica.
- Declaración responsable del título que acredite la disponibilidad del inmueble.
- Proyecto o planos finales, a escala 1:100 firmados por facultativo.
- Plano conjunto a escala 1:500, cuando los establecimientos cuenten con instalaciones deportivas, anexos, jardines, aparcamientos, etc.
- Certificación de sanidad sobre potabilidad de agua y evacuación de residuales, en el caso de los establecimientos que no estén conectados a la red urbana de abastecimiento y depuración de aguas.
- Documento que acredite el cumplimiento de las medidas mínimas de prevención de incendios según establezca la normativa vigente.

LUGAR, FECHA Y FIRMA

En Zaragoza , a 17 de ABRIL de 2017 Firma del declarante

Los datos facilitados en el presente formulario serán incorporados y tratados en el fichero REGISTRO DE EMPRESAS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS, cuya finalidad y uso del fichero queda redactado en los siguientes términos: recogida de datos de carácter personal derivada de las actuaciones administrativas en las que intervengan empresarios y empresas turísticas. El órgano responsable de dicho fichero es: Dirección General de Turismo, Servicio de Ordenación Turística, sito en Paseo M<sup>º</sup> Agustín nº 36, 50071 Zaragoza, donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en la forma prevista en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de Carácter Personal.

ORGANO, CENTRO O UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE SE DIRIGE

SERVICIO PROVINCIAL DE ECONOMÍA Y EMPLEO DE ZA

D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_ con NIF \_\_\_\_\_, actuando en nombre propio ( o en  
representación de Hotel ... con DNI \_\_\_\_\_,  
con domicilio social en Avenida ..., nº ...

**DECLARO RESPONSABLEMENTE** tener título habilitante de disponibilidad del inmueble sito en Avenida ..., nº...  
de Zaragoza destinado a la actividad de establecimiento hotelero, de conformidad con lo establecido en el  
Decreto 153/1990, de 11 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento en el que se  
establecen las normas de construcción e instalación para la clasificación de los establecimientos hoteleros modificado por  
el Decreto 247/2008, de 23 de diciembre.

LUGAR, FECHA Y FIRMA

En Zaragoza, , a 17 de ABRIL de 2017 Firma del declarante

ORGANO, CENTRO O UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE SE DIRIGE

SERVICIO PROVINCIAL DE ECONOMÍA Y EMPLEO DE ZA

### **13.4. Informe inspección inicial (caso práctico 9.1)**



El Inspector que suscribe, de conformidad con el Decreto 153/90 de 11 de Diciembre de la Diputación General de Aragón por el que se aprueba el Reglamento en el que se establecen las normas de construcción e instalación para la clasificación de establecimientos hoteleros, y el Decreto 19/1999, de 9 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas, de transportes y de la comunicación, en relación con la solicitud de apertura de un Hotel, con la denominación “HOTEL ...” sito en la localidad de Zaragoza, Avenida .., nº.., presentado por D<sup>a</sup> ....en representación de la sociedad “....” emite el siguiente

## **INFORME**

### **I- ACTIVIDAD A EJERCER**

En cuanto a la actividad, se trata de un hotel de 42 habitaciones, que ocupa la totalidad de un edificio, con entradas y accesos exclusivos e independientes; formando un todo homogéneo, acondicionado y dotado de las instalaciones y servicios destinados a su ocupación temporal, y cuyos servicios pueden ser utilizados por cualquier personas mediante precio sin limitación de edad.

### **II- CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL**

El edificio consta de planta semisótano, baja, primera, segunda y tercera planta.

En la planta semisótano se ubicará la cocina y dos comedores, dichas instalaciones no se abren al público de momento.

En la planta baja se diferencian dos zonas, en una se ubica el vestíbulo, la recepción una escalera de clientes, el bar, dos bloques de aseos para los clientes, una zona de tienda, el despacho de dirección, el cuarto de equipajes, salón social, varios almacenes y el ascensor.

En la planta primera se ubican 19 unidades de alojamiento, una escalera de clientes y un ascensor.

En la segunda planta se ubican 12 unidades de alojamiento, una sala de convenciones, una escalera de clientes y un ascensor.

En la tercera planta se ubican 11 habitaciones, un gimnasio y spa, una escalera de clientes y un ascensor.

El establecimiento dispone de climatización en todas las habitaciones y en las zonas de uso común.

Dispone de teléfono y televisión en todas las habitaciones y en las zonas de uso común existe un teléfono para uso de clientes.

El establecimiento dispone en su planta baja de un vestíbulo de 65 m<sup>2</sup> donde se ubica la recepción-conserjería. Así mismo dispone de un salón social de 52 m<sup>2</sup>, una zona de tienda de 50 m<sup>2</sup> y un bar de 60 m<sup>2</sup>.

El hotel cuenta con dos ascensores cuyas cabinas tienen las siguientes dimensiones interiores:

- Fondo: en el sentido de acceso 1,40m
- Ancho: 1,10 m
- Las puertas de cabina y cancela son telescopicas, con un ancho útil de paso igual o mayor a 0,80m
- La nivelación entre el rellano y el pavimento de la cabina es menor o igual a 1,00 cm siendo la separación de bordes como máximo de 2,00 cm.

Los pasillos de las plantas, tienen una anchura de 1,50 m, y una altura medida del pavimento al cielo raso de 2,50m.

El hotel dispone de una escalera de clientes y otra de servicio con una anchura de 1,20 m cada una.

Existe una escalera de emergencia exterior con una anchura de 1,25 m.

El establecimiento dispone de 42 habitaciones (36 Dobles, 2 Dobles Adaptadas y 4 Individuales) distribuidas según las siguientes características:

Nº	Plazas	M <sup>2</sup>	Baño	M <sup>2</sup>	Salón M <sup>2</sup>
101	Doble con salón	25.62	Baño Completo	5.47	10.20
102	Doble Adaptada	15.05	Baño Adaptado	7.90	
103	Doble	15.08	Baño Completo	5.23	
104	Doble	15.31	Baño Completo	5.23	
105	Doble	15.05	Baño Completo	5.23	
106	Doble	15.10	Baño Completo	5.23	
107	Individual	9.02	Baño Completo	5.23	
108	Doble con salón	21.82	Baño Completo	5.23	10.20
109	Doble	15.04	Baño Completo	5.23	
110	Individual	9.05	Baño Adaptado	7.90	
111	Doble	15.05	Baño Completo	5.23	
112	Doble	15.08	Baño Completo	5.23	
113	Doble	15.31	Baño Completo	5.23	
114	Doble	15.05	Baño Completo	5.23	
115	Doble	13.05	Baño Completo	5.23	
116	Doble	15.04	Baño Completo	5.23	
117	Doble con salón	22.06	Baño Completo	5.23	10.20
118	Doble	15.25	Baño Completo	5.23	
119	Doble	13.05	Baño Completo	5.50	
201	Doble Adaptada	15.05	Baño Adaptado	7.90	
202	Doble	15.08	Baño Completo	5.23	
203	Doble	15.31	Baño Completo	5.23	
204	Doble	15.05	Baño Completo	5.23	
205	Individual	9.05	Baño Completo	5.23	
206	Doble	15.25	Baño Completo	5.23	
207	Doble	15.25	Baño Completo	5.23	
208	Doble con Salón	22.15	Baño Completo	5.70	10.20
209	Doble	16.62	Baño Completo	5.23	
210	Doble	15.04	Baño Completo	5.23	
211	Individual	9.05	Baño Completo	5.23	
212	Doble	15.05	Baño Completo	5.23	
301	Doble	15.08	Baño Completo	5.23	
302	Doble	15.31	Baño Completo	5.23	
303	Doble	15.08	Baño Completo	5.23	
304	Doble con Salón	22.15	Baño Completo	5.23	10.20
305	Doble	15.04	Baño Completo	5.23	
306	Doble	15.04	Baño Completo	5.23	
307	Doble	16.12	Baño Completo	5.23	
308	Doble	18.92	Baño Completo	4.84	
309	Doble	15.37	Baño Completo	5.50	
310	Doble con Salón	17.80	Baño Adaptado	7.90	10.20
311	Doble	14.85	Baño Completo	5.50	

Todas las habitaciones disponen de ventilación directa al exterior o a patios no cubiertos, con sistema de oscurecimiento a voluntad del cliente.

El establecimiento cuenta con un bloque de servicios sanitarios para los clientes, independientes para señoritas y caballeros. La composición de los mismos es:

<b>SERVICIOS ZONA DE RECEPCIÓN</b>	<b>SEÑORAS</b>	<b>CABALLEROS</b>
BATERIA		
Nº WC	1 Adaptado	1 Adaptado
Nº LAVABOS	1 Adaptado	1 Adaptado
<b>SERVICIOS ZONA DE RESTAURANTE</b>	<b>SEÑORAS</b>	<b>CABALLEROS</b>
BATERIA		
Nº WC	3 (1 Adaptado)	3 (1 Adaptado)
Nº LAVABOS	2	2

Cuenta con un cuarto cerrado para depósito de equipajes

Existen en cada planta oficios, con vertedero, armario y teléfono.

El establecimiento dispone de aparcamiento para uso de clientes con una capacidad de 60 plazas.

De lo expuesto anteriormente, se emite la siguiente

## CONCLUSIÓN

Se propone sea estimada esta solicitud de apertura quedando este establecimiento clasificado dentro del grupo **PRIMERO**, modalidad **HOTEL**, categoría **TRES ESTRELLAS**, y siempre sujeto a los dispuesto y determinado por los informes y certificaciones emitida por los órganos administrativos competentes, y así conste en nuestros archivos con las siguientes características:

Localidad: **ZARAGOZA**

Emplazamiento: **AVENIDA ... , nº..**

Denominación: **HOTEL ...**

Grupo: **PRIMERO**

Modalidad: **HOTEL (con servicio de Bar y sin servicio de Restaurante)**

Categoría: **TRES ESTRELLAS**

Propietario: ...

Nº de Habitaciones: **42 (36 Dobles, 2 Dobles Adaptadas y 4 Individuales)**

Nº de Plazas: **OCHEENTA (80)**

Abierto: **TODO EL AÑO**

Habitaciones Adaptadas: **DOS (2)**

Plazas Adaptadas: **CUATRO (4)**

Baño adaptado zonas de uso común: **SÍ**

Zaragoza a 17 de Mayo de 2017

El inspector

### 13.5. Inscripción Registro de Turismo (caso práctico 9.1)



Dirección General de Turismo  
Sección de Turismo

Edificio Pignatelli - Pº Mª Agustín, 36  
Puerta 28, Planta baja, izqdo.  
50004 - Zaragoza  
Teléfono: 976 715482  
Email: turismospz@aragon.es

Destinatario:

Sra/Sr. Bña/B: .....; en representación de .....

**HOTEL “...”**

Ada..., nº..

50005- ZARAGOZA

Asunto: **Inscripción apertura Hotel ... H-Z-19-003**

Ref: LP/cs

De conformidad con lo interesado por Vd. en el expediente cuya firma se reseña, al amparo de lo dispuesto en 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 en el Decreto 153/1990, de 11 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento en el que se establecen las normas de construcción e instalación para la clasificación de los establecimientos hoteleros, se procede a la **inscripción en el Registro de Turismo de Aragón** el establecimiento que a continuación se especifica, quedando con la clasificación y características siguientes:

**Signatura: H-Z-19-003**

**Localidad: ZARAGOZA**

**Emplazamiento: Avda. ..., nº ...**

**Denominación: HOTEL ...**

**Grupo: PRIMERO**

**Modalidad: HOTEL (con servicio de Bar y sin servicio de restaurante)**

**Categoría: TRES ESTRELLAS**

**Titular: ... N.I.F./C.I.F.: ...**

**Nº de Habitaciones: CUARENTA Y DOS (42) (36 Dobles, 2 Dobles Adaptadas y 4 Individuales)**

**Nº de Plazas: OCHENTA (80)**

**Habitaciones adaptadas: DOS (2)**

**Plazas adaptadas: CUATRO (4)**

**Baño adaptado zonas de uso común: Sí**

**Período de Funcionamiento:** TODO EL AÑO

**Teléfono:** ...

**email:** ...

**web:** ....

**Relación de habitaciones:**

<b>Nº</b>	<b>Plazas</b>	<b>M<sup>2</sup></b>	<b>Baño</b>	<b>M<sup>2</sup></b>	<b>Salón M<sup>2</sup></b>
101	Doble con salón	25.62	Baño Completo	5.47	10.20
102	Doble Adaptada	15.05	Baño Adaptado	7.90	
103	Doble	15.08	Baño Completo	5.23	
104	Doble	15.31	Baño Completo	5.23	
105	Doble	15.05	Baño Completo	5.23	
106	Doble	15.10	Baño Completo	5.23	
107	Individual	9.02	Baño Completo	5.23	
108	Doble con salón	21.82	Baño Completo	5.23	10.20
109	Doble	15.04	Baño Completo	5.23	
110	Individual	9.05	Baño Adaptado	7.90	
111	Doble	15.05	Baño Completo	5.23	
112	Doble	15.08	Baño Completo	5.23	
113	Doble	15.31	Baño Completo	5.23	
114	Doble	15.05	Baño Completo	5.23	
115	Doble	13.05	Baño Completo	5.23	
116	Doble	15.04	Baño Completo	5.23	
117	Doble con salón	22.06	Baño Completo	5.23	10.20
118	Doble	15.25	Baño Completo	5.23	
119	Doble	13.05	Baño Completo	5.50	
201	Doble Adaptada	15.05	Baño Adaptado	7.90	
202	Doble	15.08	Baño Completo	5.23	
203	Doble	15.31	Baño Completo	5.23	
204	Doble	15.05	Baño Completo	5.23	
205	Individual	9.05	Baño Completo	5.23	
206	Doble	15.25	Baño Completo	5.23	
207	Doble	15.25	Baño Completo	5.23	
208	Doble con Salón	22.15	Baño Completo	5.70	10.20
209	Doble	16.62	Baño Completo	5.23	
210	Doble	15.04	Baño Completo	5.23	
211	Individual	9.05	Baño Completo	5.23	
212	Doble	15.05	Baño Completo	5.23	
301	Doble	15.08	Baño Completo	5.23	
302	Doble	15.31	Baño Completo	5.23	
303	Doble	15.08	Baño Completo	5.23	
304	Doble con Salón	22.15	Baño Completo	5.23	10.20
305	Doble	15.04	Baño Completo	5.23	
306	Doble	15.04	Baño Completo	5.23	
307	Doble	16.12	Baño Completo	5.23	
308	Doble	18.92	Baño Completo	4.84	
309	Doble	15.37	Baño Completo	5.50	

310	Doble con Salón	17.80	Baño Adaptado	7.90	10.20
311	Doble	14.85	Baño Completo	5.50	

La presente inscripción se entiende sin perjuicio de terceros y de las atribuciones de otros Organismos en el ámbito de sus respectivas competencias, licencias, autorizaciones, informes o dictámenes emitidos por cualquiera de las Administraciones Públicas competentes.

Cualquier modificación del establecimiento que afecte a los datos contenidos en esta Resolución deberá ser comunicada a esta Sección de Turismo en Zaragoza.

Contra esta resolución, que no agota la vía administrativa, puede interponerse Recurso de Alzada ante el Consejero de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda en el **plazo de un mes** a contar desde el día siguiente a aquel que tenga lugar su notificación, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 121 y 122 y de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Zaragoza, a de 17 junio de 2017

**EL /LA DIRECTOR/A GENERAL DE TURISMO**

**FDO.**

### 13.6. Acta de comprobación (caso práctico 9.2)



SECCIÓN DE TURISMO DE ZARAGOZA  
ACTA N°

## ACTA DE COMPROBACIÓN

Girada visita de inspección por el funcionario abajo firmante, con fecha 20 de Noviembre , se comprueba los siguientes HECHOS:

### DATOS DEL ESTABLECIMIENTO

Denominación: HOTEL ...

Tipo de establecimiento / Categoría: HOTEL TRES ESTRELLAS

Dirección: AVENIDA ..., nº...

Titular: ...

Numero total de habitaciones: 42

Número de habitaciones individuales: 4

Número de habitaciones dobles: 30

Número de habitaciones dobles con salón: 6

Número de suites: -

Número total de plazas: 80

Coincide el número de habitaciones y plazas con las que figura en su expediente: SI

Dispone de Restaurante/Comedor: NO

Dispone de Cafetería: SI

PUBLICIDAD		Si	No
1	Tiene expuesta junto a la entrada principal la placa normalizada, en la que figure el distintivo correspondiente a la modalidad y categoría	X	
2	Coincide con lo inscrito	X	
3	En la recepción tiene expuesto a la vista del público la lista de precios con los servicios prestados		X
4	Existe en cada unidad de alojamiento publicidad de precios por los servicios complementarios ofertados por el establecimiento		X
5	Existen cartel a la vista del público que indique la existencia de hojas de reclamaciones a disposición del cliente		X
6	Dispone del Libro de visitas de Inspección	X	

*Observaciones:*

CONSIGNAS DE SEGURIDAD			Si	No
<b>En habitaciones</b>				
1	Existen consignas precisas y colocadas bien a la vista del público, que indiquen el procedimiento que se deberá seguir en caso de incendio	X		
2	Estas consignas están redactadas como mínimo en castellano e inglés, y en su caso en las otras lenguas extranjeras que correspondan al origen de la clientela habitual del establecimiento	X		
3	Existe un plano simplificado del piso, en el que se indique sucintamente la situación de la habitación en relación con las vías de evacuación, escaleras y/o salidas	X		
4	En las consignas deberán llamar la atención, en particular sobre la prohibición de utilizar los ascensores en caso de incendio		X	

<b>En planta</b>				
6	Existe un plano orientativo simplificado con las vías de evacuación, escaleras y/o salidas	X		
7	Existirán en lugar visible al público, las consignas precisas relativas a las medidas que deberán tomar el personal y el público en caso de siniestro	X		
<b>En vías de evacuación</b>				
8	Las puertas, escaleras, salidas y caminos que conducen a las vías de evacuación están señalizadas mediante señales de seguridad normalizadas, que deberán ser visibles de día y noche	X		
<b>Extintores</b>				
9	Se encuentran los extintores con sus correspondientes revisiones efectuadas por las empresas habilitadas	X		

*Observaciones:*

ESTADO DE LAS INFRAESTRUCTURAS			Si	No
1	Se han producido obras de remodelación o ampliación del establecimiento con objeto de la modificación del número o superficie de sus habitaciones o unidades de alojamiento		X	
2	Se ha producido modificaciones que afecten tanto a los itinerarios horizontales como verticales del establecimiento		X	
3	Ha sido comunicada cualquiera de estas dos circunstancias a la Sección de Turismo correspondiente			
4	Los suelos, paredes y techos de todas las dependencia a utilizar por los clientes se encuentren en un estado de conservación acorde con la categoría del establecimiento	X		

5	En caso de humedades, manchas, desperfectos en suelos, paredes y techos son con carácter general o en algunas dependencias determinadas		
6	El estado de conservación del mobiliario, tapicería, lámparas y en general todos los elementos decorativos, así como la vajilla, cristalería y lencería, se encuentra acorde con la categoría del establecimiento	X	
7	En caso negativo son con carácter general o en algunas dependencias determinadas		
8	La iluminación de las habitaciones es específica y adecuada para permitir la actividad y lectura dentro de las habitaciones o unidades de alojamiento	X	
9	El funcionamiento de la climatización (en su caso), y el de la calefacción permite una temperatura adecuada	X	
10	La producción del ACS es la adecuada tiempo de respuesta para su demanda	X	
11	La recepción está atendida por personal las 24 horas del día	X	
12	En los hoteles de cinco y cuatro estrellas, se encuentran diferenciadas la recepción y la conserjería		

*Observaciones (Detallar en que habitáculos se han observado estas deficiencias):*

ACCESIBILIDAD		Si	No
1	El acceso al interior del establecimiento está desprovisto de barreras arquitectónicas y obstáculos que impidan o dificulten la accesibilidad	X	
2	En caso negativo, existe algún itinerario alternativo	X	
3	El establecimiento dispone de habitaciones o unidades adaptadas	X	
4	Número de habitaciones o unidades adaptadas DOS	X	
5	Se ajusta el número de habitaciones adaptadas a lo exigido reglamentariamente	X	
6	Los espacios comunes son accesibles	X	
7	Dispone de aseo adaptado en zonas comunes	X	
8	Número de aseos adaptados OCHO	X	

*Observaciones:*

VALORACIÓN GLOBAL DEL ESTABLECIMIENTO		Si	No
1	El establecimiento mantiene y cumple los requisitos que se tuvieron en cuenta para su clasificación otorgada	X	

## OBSERVACIÓN GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO EN SU CONJUNTO

El establecimiento cumple con todos los requisitos establecidos por la normativa aplicable, así como cumple con sus características respecto a su clasificación.

Este establecimiento no presenta ninguna deficiencia a destacar, por lo que no es necesario la apertura del acta. Dejando de todas maneras constancia de esta inspección en el libro de inspección del establecimiento.

Por todo ello, se considera este acta de comprobación: favorable.

## NORMATIVA APLICABLE

1. Decreto 153/90 de 11 de diciembre de la Diputación General de Aragón por el que se aprueba el Reglamento en el que se establecen las normas de construcción e instalación para la clasificación de establecimientos hoteleros
2. Decreto 19/1999, de 9 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas, de transportes y de la comunicación
3. 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"

Zaragoza a 20 de Noviembre de 2017

El Inspector

## 13.7. Modelo de cuestionarios

### 13.7.1. Cuestionario para los inspectores turísticos

#### **La inspección turística desde la Administración pública en Aragón**

Hola, soy Inés Oliveros. Estoy realizando un estudio recopilatorio sobre la situación actual de la inspección turística en Aragón, para la realización de mi trabajo de fin de grado. Por ello preciso conocer todos los puntos de vista de los agentes implicados en ella. A través de este cuestionario pretendo conocer de una forma más detallada el proceso que se lleva a cabo en Aragón, así como averiguar la satisfacción de la figura del inspector con la misma. Recordad que en todo momento este cuestionario es anónimo, por lo que les pediría que rellenaran las preguntas con la mayor sinceridad posible.

\*Obligatorio

##### **1. ¿Cuantos años lleva trabajando en la inspección turística? \***

Selecciona todos los que correspondan.

- De 1 a 2 años
- De 3 a 4 años
- De 5 a 6 años
- De 7 a 8 años
- De 9 a 10 años
- Más de 10 años

##### **2. ¿Cómo valoraría el proceso de inspección turística llevado a cabo en la actualidad en Aragón? \***

Siendo 1 la menor y 5 la mayor puntuación.  
Marca solo un óvalo.

1      2      3      4      5



##### **3. ¿Considera que ha habido una mejora en la inspección turística en los últimos años? \***

Selecciona todos los que correspondan.

- Sí
- No

##### **4. En caso afirmativo, ¿cuándo cree que empezó a cambiar?**

Selecciona todos los que correspondan.

- De 1 a 2 años atrás
- De 3 a 4 años atrás
- De 5 a 6 años atrás
- Más de 7 años atrás

**5. Indique su grado de satisfacción con el proceso de inspección turística en Aragón \***

Siendo 1 la menor y 5 la mayor puntuación.  
Marca solo un óvalo.

1      2      3      4      5

---

---

---

---

---

**6. ¿Considera necesario el proceso de inspección? \***

Selecciona todos los que correspondan.

- Si  
 No

**7. ¿Está de acuerdo con el proceso actual de inspección? \***

Selecciona todos los que correspondan.

- Si  
 No

**8. En caso de no estar de acuerdo, ¿qué mejoras o cambios consideraría oportuno realizar?**

---

---

---

---

---

**9. Indique el grado de agresividad de la inspección turística en Aragón**

Siendo 1 la menor y 5 la mayor puntuación.  
Marca solo un óvalo.

1      2      3      4      5

---

---

---

---

---

**10. Considerando la actuación de la administración pública hacia el sector**

¿Cuál es su opinión general?

---

---

---

---

---

**11. Considerando la actuación de los empresarios turísticos hacia el sector**

¿Cuál es su opinión general?

---

---

---

---

**12. ¿Cree que hay falta de figuras de inspectores turísticos en Aragón? \***

Selecciona todos los que correspondan.

- Sí  
 No

**13. ¿Considera que hay posibles mejoras o cambios a realizar en el proceso de inspección turística en Aragón?**

---

---

---

---

**14. Observaciones y sugerencias**

---

---

---

---

**15. Muchas gracias por sus respuestas y su tiempo**

Recordad que todos los cuestionarios son anónimos.

---

---

---

---

### 13.7.2. Cuestionario para los empresarios turísticos

## La inspección turística en Aragón

Hola, soy Inés Oliveros. Estoy realizando un estudio recopilatorio sobre la situación actual de la inspección turística en Aragón, para la realización de mi trabajo de fin de grado. Por ello preciso conocer todos los puntos de vista de los agentes implicados en ella. A través de este cuestionario pretendo conocer de una forma más detallada del proceso que se lleva a cabo en Aragón, así como averiguar la satisfacción del sector con el mismo. Recordad que en todo momento este cuestionario es anónimo, por lo que les pediría que rellenanaran las preguntas con la mayor sinceridad posible.

\*Obligatorio

**1. ¿Cuántos años lleva operando en el sector turístico? \***

Selecciona todos los que correspondan.

- De 1 a 2 años
- De 3 a 4 años
- De 5 a 6 años
- De 7 a 8 años
- De 9 a 10 años
- Más de 11 años

**2. ¿Cómo valoraría la función inspectora llevada a cabo en Aragón? (A nivel general) \***

Siendo 1 la puntuación más baja y 5 la más alta

Marca solo un óvalo.

1      2      3      4      5

---

**3. ¿Considera que ha habido una mejora en la inspección turística en los últimos años? \***

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

**4. En caso afirmativo, ¿cuando cree que empezó a cambiar?**

Selecciona todos los que correspondan.

- De 1 a 2 años atrás
- De 3 a 4 años atrás
- De 5 a 6 años atrás
- Más de 7 años atrás

**5. Indique su grado de satisfacción con el proceso de inspección turística en Aragón.**

(Atendiendo a casos particulares)

Siendo 1 la menor puntuación y 5 la mayor

Marca solo un óvalo.

1      2      3      4      5

---

**6. ¿Considera necesario el proceso de inspección? \***

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No

**7. ¿Está de acuerdo con el proceso actual de inspección? \***

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Sí  
 No

**8. ¿Qué mejoras y cambios consideraría oportunas realizar?**

---

---

---

---

**9. Indique el grado de agresividad de la inspección turística en Aragón \***

*Siendo 1 la menor puntuación y 5 la mayor.*

*Marca solo un óvalo.*

1      2      3      4      5

---

**10. Considerando la actuación de los empresarios turísticos hacia el sector.**

*¿Cuál es su opinión sobre el sector turístico en general?*

---

---

---

---

**11. Considerando la actuación de la administración pública en materia de inspección hacia el sector.**

*¿Cuál es su opinión sobre el sector turístico en general?*

---

---

---

---

**12. ¿Cómo considera su satisfacción con los casos de inspección llevados a cabo en su empresa? \***

Siendo 1 la más baja y 5 la más alta.

Marca solo un óvalo.

1      2      3      4      5

---

---

---

---

---

**13. ¿Considera que podría hacerse alguna mejora en la labor de la inspección turística?**

---

---

---

---

---

**14. Observaciones y sugerencias**

---

---

---

---

---

**15. Muchas gracias por sus respuestas y su tiempo.**

Recordad que todos los cuestionarios son anónimos.

---

---

---

---

---