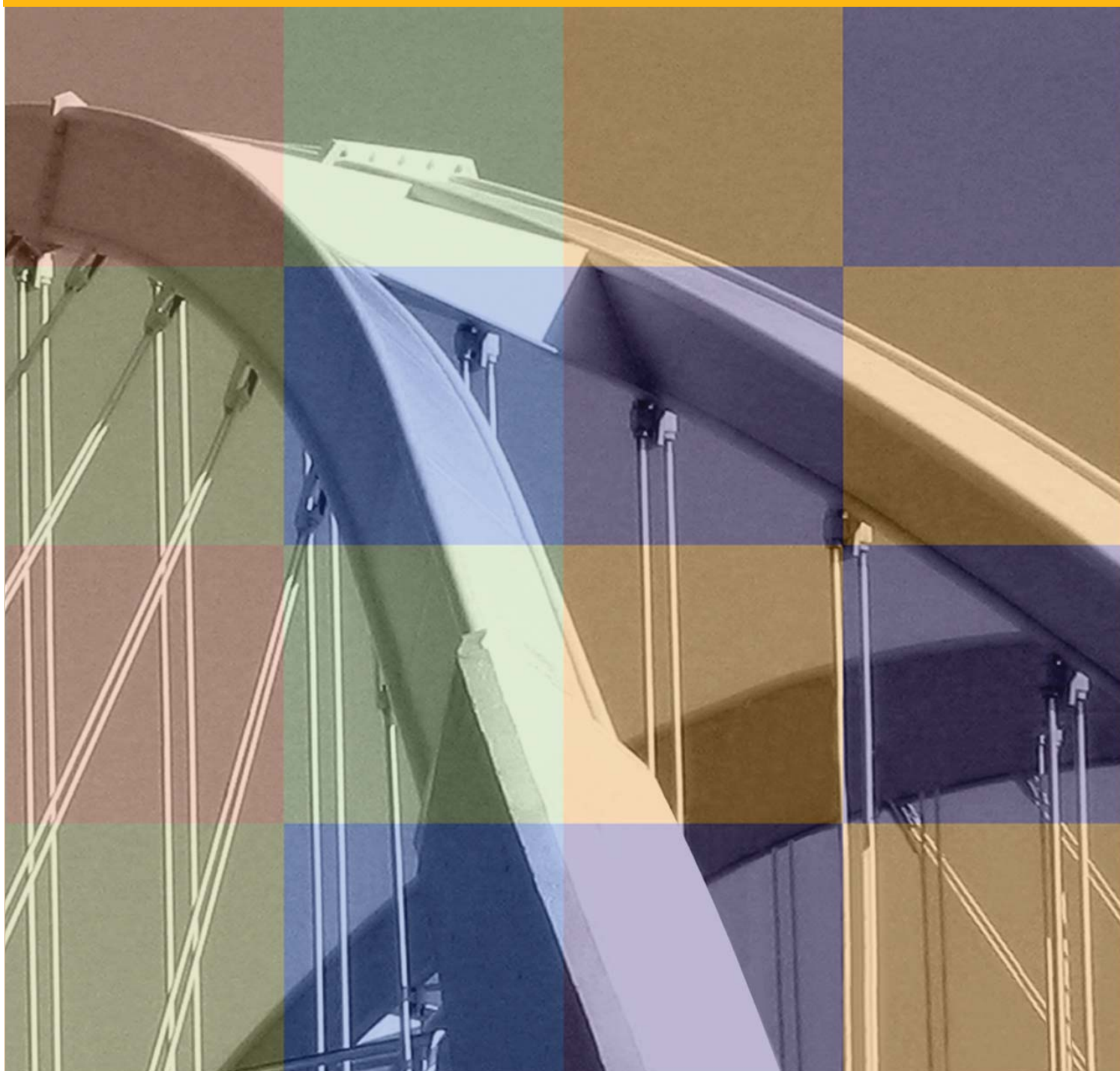


Dictamen 11.2012

sobre el Projecte d'ordre d'estructuració
del sistema català de qualitat turística.



Consell de Treball
econòmic i Social
Catalunya



Dictamen 11.2012

sobre el Projecte d'ordre d'estructuració del sistema català de qualitat turística.

Índex

DICTAMEN 11/2012 sobre el Projecte d'ordre d'estructuració del sistema català de qualitat turística.....	2
--	---

DICTAMEN 11/2012 sobre el Projecte d'ordre d'estructuració del sistema català de qualitat turística.

Atenent les competències atribuïdes al Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya per l'article 72.2 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya i la Llei 7/2005, de 8 de juny, el Ple del Consell de Treball, Econòmic i Social, en la sessió extraordinària del dia 26 de juliol de 2012, aprova el següent

DICTAMEN

I. ANTECEDENTS

En data 9 de juliol de 2012 va tenir entrada al Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya un escrit tramès pel conseller d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya en el qual sol·licitava l'emissió del Dictamen de caràcter facultatiu, previ a la seva tramitació, del Projecte d'ordre d'estructuració del sistema català de qualitat turística.

El Projecte d'ordre es va acompanyar d'una memòria general, d'una memòria d'avaluació d'impacte de les mesures proposades, d'un resum de les actuacions realitzades durant l'elaboració de la norma i d'un informe de valoració dels informes preceptius i de les al·legacions presentades en el tràmit d'audiència als interessats.

La Comissió de Treball de Polítiques Sectorials es va reunir el dia 24 de juliol i va elaborar la Proposta de dictamen.

II. CONTINGUT

El projecte d'ordre consta d'un preàmbul, disset articles, dues disposicions transitòries i una disposició final.

El preàmbul es divideix en quatre apartats, en el primer es descriu el marc competencial i normatiu en què s'insereix el Projecte d'ordre. En l'apartat segon es fa referència als tres eixos de l'estructuració del sistema de qualitat turística, la categoria, l'especialitat i l'excel·lència. En l'apartat tercer es descriuen els principis rectors del sistema que són: objectivitat en la prescripció, principi de lliure adhesió, coresponsabilitat públicoprivada, universalitat, flexibilitat i seguretat jurídica. En l'apartat 4 es fa esment dels preus públics per a l'accés, la revisió o modificació de la categoria, especialitat o distinció d'excel·lència.

L'article 1 defineix el sistema català de qualitat turística.

L'article 2 estableix l'estructuració del sistema en tres àmbits funcionals, categorització, especialitat i excel·lència i defineix aquest conceptes.

L'article 3 enumera els principis rectors del sistema.

En l'article 4 s'estableix l'àmbit subjectiu del sistema i l'adopció d'imatges gràfiques.

En l'article 5 es regula la formulació de models adscrits al sistema.

En l'article 6 s'estableix el contingut dels models adscrits al sistema, integrat per indicadors, evidències, qüestionaris d'autoavaluació i imatge gràfica i guies d'interpretació.

En l'article 7 es regula l'adhesió individual al sistema i l'inici del procediment.

En l'article 8 es regula la tramitació de les sol·licituds.

En l'article 9 es regula la resolució del procediment.

L'article 10 estableix el cost econòmic dels serveis prestats i la creació de preus públics.

En l'article 11 es regula el control i la revisió de les categories, les especialitats i els distintius d'excel·lència atorgats.

L'article 12 regula la inspecció i control del sistema català de qualitat turística.

L'article 13 estableix que la persona titular de l'establiment o l'activitat pot fer la publicitat que consideri adient de les categories, especialitats i distintius d'excel·lència obtinguts.

En l'article 14 es regula la promoció del sistema i dels establiments i activitats adherits.

L'article 15 estableix que l'administració turística promou actuacions de foment del sistema.

L'article 16 estableix com a infracció l'ús de la imatge o el contingut de la categoria, especialitat o distintiu d'excel·lència no ajustat als termes de l'atorgament.

L'article 17 regula la suspensió de l'establiment o l'activitat del sistema català de qualitat turística.

La disposició transitòria primera regula l'homologació de distintius de qualitat reconeguts en l'àmbit de la Unió Europea o en algun dels seus estats membres.

La disposició transitòria segona estableix que, mitjançant resolució del conseller/a, s'incorporaran al sistema els models que ja han estat definits fins a la data entre el departament competent en matèria de turisme i les entitats representatives de sectors o subsectors d'activitat turística a Catalunya.

En la disposició final s'estableix que la Direcció General de Turisme i l'Agència Catalana de Turisme han d'emprendre accions per millorar l'execució de la norma.

III. OBSERVACIONS GENERALS

Primera. El CTEESC considera que la regulació d'una activitat com la del turisme determina múltiples situacions en les quals és primordial assegurar la coordinació de les polítiques i les accions de diversos departaments que tinguin incidència sobre el turisme, tal i com determina l'article 74 de la Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya.

Segona. El CTEESC considera que la memòria econòmica hauria de preveure la repercussió que tindrà el desenvolupament de la Proposta d'ordre sobre els departaments implicats.

Tercera. La projecció competitiva de Catalunya com a destinació turística d'alt valor afegit ha d'incloure, a criteri del CTEESC, aspectes relacionats amb la gestió ambiental, tant per garantir la perdurabilitat dels serveis turístics d'alta qualitat i competitivitat com per atendre la necessitat de reduir l'impacte de tota activitat productiva.

Quarta. El CTEESC constata que en el text de la norma s'utilitzen conjuntament els verbs "atorgar o reconèixer" aplicats a categories, especialitats, distintius d'excel·lència. El CTEESC recomana que s'utilitzi només el verb "reconèixer".

Cinquena. El CTEESC constata que al llarg de la norma es fa esment de la "Direcció General de Turisme", i recomana que se substitueixi per "direcció general competent en matèria de turisme."

Sisena. Atès que el Govern ha sol·licitat l'emissió de Dictamen d'acord amb l'article 2.1 b) de la Llei 7/2005, de 8 de juny, del Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya, es considera que seria convenient que en el preàmbul es fes menció al present Dictamen.

IV. OBSERVACIONS A L'ARTICULAT

1. El CTEESC recomana canviar el títol de l'article 1, perquè el que es fa en l'article és definir el sistema i no establir-ne el seu objecte.
2. El CTEESC constata que en l'article 2 es diu que es defineixen els conceptes de categoria, especialitat, excel·lència i model, però, en sentit estricte, només es defineix el concepte de model.
3. L'article 3 de la norma enumera els principis rectors del sectors. El CTEESC recomana que la descripció dels principis es faci en aquest article, per la qual cosa proposa que la descripció que es fa en el preàmbul es traslladi a aquest article.
4. El CTEESC constata que en l'article 4, a més de definir l'àmbit subjectiu del sistema, també es regulen les imatges gràfiques. Per aquest motiu recomana o bé canviar el títol de l'article o bé dividir-lo en dos articles.
5. El CTEESC proposa en l'article 5.2 substituir l'expressió: "els representants de les entitats assignades a l'efecte" per "la representació de les organitzacions empresarials i sindicals més representatives."
6. El CTEESC proposa incloure un nou apartat en l'article 6: "La determinació dels models ha de considerar l'existència de certificacions oficials a l'establiment o activitat sol·licitant, amb especial valoració de les que són competència de la Generalitat de Catalunya. Així mateix, caldrà analitzar els continguts de les memòries de responsabilitat social, en el cas de la seva elaboració per part del sol·licitant."
7. El CTEESC recomana la redacció següent per a l'article 7.2 "Per accedir al sistema de qualitat turística les empreses hauran d'estar inscrites en el Registre de Turisme de Catalunya i la seva informació registral ha de reflectir la realitat."
8. En l'article 8.4, el CTEESC recomana substituir el terme "auditoria" pel de "verificació".
9. El CTEESC recomana revisar el títol de l'article 14 per adequar-lo al seu contingut.

10. El CTESC proposa substituir el final de l'article 14.1 per la següent frase: "A aquests efectes, l'Agència Catalana de Turisme farà una previsió explícita de com promocionar-les".
11. El CTESC recomana substituir el títol de l'article 16 "Règim de sancions" pel de "Règim d'infraccions i sancions".
12. El CTESC recomana que en l'article 16.2 es concreti "es pot considerar fraudulent, als efectes del que preveu".
13. El CTESC proposa que en l'article 16.3 es mantingui la següent redacció "És responsable de la infracció esmentada en l'apartat 1 la persona titular de l'establiment o activitat que hagi comès la infracció." I, pel que fa a la resta, es proposa la seva supressió o modificació per una redacció més adequada sobre els diferents graus de responsabilitat.

V. CONCLUSIONS

El Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya ha valorat el Projecte d'ordre d'estructuració del sistema català de qualitat turística i sol·licita al Govern que sigui receptiu a les recomanacions formulades en el present Dictamen.

Barcelona, 26 de juliol de 2012



El president
Josep Maria Rañé i Blasco



La secretària executiva
Teresita Itoiz i Cruells

Ordre/2011, d'estructuració del sistema català de qualitat turística.

Preàmbul

I. La Llei 13/2002, de 21 de juny, de Turisme de Catalunya disposa, en el seu article 3: “En llur activitat, les administracions turístiques i els subjectes turístics han de perseguir les finalitats següents: (...) c) Protegir els usuaris turístics i garantir-los el millor tractament possible quant a la informació i els serveis que reben i pel que fa a la defensa de llurs drets i interessos com a usuaris; (...) g) Promoure la qualitat i la competitivitat dels serveis turístics i vetllar perquè siguin prestats d'acord amb les normes de la lliure concurrència; (...) h) Promoure la modernització del sector turístic, mitjançant els incentius pertinents, per aconseguir distintius, sistemes i normes de qualitat dels serveis que ofereix; l) Vetllar per la segmentació dels serveis turístics i afavorir la desestacionalització del turisme”.

En el seu article 61, la Llei preveu: “Els establiments i activitats d'interès turístic esmentats a l'article 60 (establiments de restauració, empreses de serveis i activitats esportives a la natura i culturals equipaments i instal·lacions d'allotjament juvenil, etc) i els que justificadament es puguin determinar en aplicació d'aquesta Llei poden optar a processos de categorització i distinció turística dels seus serveis, en la forma i abast que es determina reglamentàriament”.

La Disposició Final Segona de la Llei estableix: “Es faculden el Govern i el conseller o consellera competent en matèria de turisme perquè dictin les disposicions necessàries per a desenvolupar i aplicar aquesta Llei”.

Les disposicions de caràcter reglamentari vigents a Catalunya en matèria turística tampoc són alienes a aquesta orientació estratègica. Així, el Decret d'establiments d'allotjament turístic determina, en el seu article 10, que “La classificació establerta en el present Decret per als establiments d'allotjament turístic és compatible i independent dels sistemes de categorització i qualitat turística i/o ambiental”.

També la Directiva 2006/123/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de desembre de 2006, relativa als serveis en el Mercat Interior, en la seva consideració 102, dóna suport als processos i distintius de reconeixement de la qualitat en el servei, específicament en l'àmbit del turisme: “A l'objecte de millorar la transparència i d'afavorir estimacions basades en criteris comparables en relació amb la qualitat dels serveis oferts i prestats als destinataris, és important obligar a què es pugui accedir fàcilment a la informació sobre el significat de les etiquetes i altres marques distintives dels esmentats serveis. Aquesta obligació de transparència reté especial importància en sectors com el turisme, especialment, l'hostaleria, on està molt estès l'ús de sistemes de classificació. Així mateix, cal esbrinar en quina mesura la normalització europea pot ésser útil per facilitar la comptabilitat i la

qualitat dels serveis. Les normes europees són elaborades per organismes europeus de normalització: el Comitè Europeu de la Normalització (CEN), el Comitè Europeu de la Normalització Electrònica (CENELEC) i l'Institut Europeu de Normalització de les Telecomunicacions (ETSI). Quan sigui necessari, la Comissió, d'acord amb els procediments previstos per la Directiva 98/34/CE (...), pot encarregar l'elaboració de normes específiques europees.”

Així doncs, la identificació de la qualitat del servei turístic pels seus usuaris potencials i l'homologació o estandardització d'aquests criteris a nivell europeu és un objectiu explícit de política europea. En aquest sentit, Catalunya, en la seva dimensió de destinació de referència mundial a nivell turístic, ha de disposar d'un sistema de qualitat turístic de caràcter integral, integrador i universal, que permeti treballar la qualitat de la nostra indústria turística en clau interna i, al seu torn, en clau externa, a partir de la seva compatibilitat i homologació a criteris i paràmetres existents en el context internacional, especialment l'europeu.

Al seu torn, la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici anima les Administracions públiques a endegar polítiques de qualitat en l'àmbit de les activitats de serveis. Així, sota l'epígraf “Foment de la qualitat dels serveis, el seu article 20 estableix: “Les administracions Públiques i altres autoritats competents fomentaran un elevat nivell de qualitat dels serveis. En particular: a) Impulsaran que els prestadors assegurin de forma voluntària la qualitat dels serveis per mitjà, entre d'altres, dels següents instruments: i) L'avaluació o certificació de les seves activitats per part d'organismes independents. ii) L'elaboració de la seva pròpia carta de qualitat o la participació en cartes o etiquetes de qualitat elaborades per organitzacions empresarials o professionals a nivell comunitari. (...) Impulsaran les inspeccions administratives i controls periòdics, així com el disseny i reforç de plans d'inspecció”.

El foment de la qualitat turística respon, doncs, a una imperiosa necessitat estratègica que té per objectiu principal garantir la competitivitat dels productes i serveis turístics, de les empreses del sector i, en definitiva, de la pròpia destinació turística. Com un mandat de la competitivitat del sector i la destinació, les polítiques de qualitat han de garantir instruments i eines efectives de competitivitat, a través de la millora continua del negoci, el posicionament i identificació dels productes i serveis turístics als seus destinataris, la seva singularitat i llur promoció efectiva. L'exigència dels usuaris turístics en la qualitat i nivell de prestació dels serveis turístics, el major coneixement dels seus drets, específicament la vinculació o relació qualitat/preu de l'oferta, en sentit ampli, són elements cada cop més rellevants per una destinació turística de referència mundial. Un enfocament de futur de l'activitat econòmica del turisme a Catalunya ha de prendre forçosament en consideració aquesta tendència, com a garantia del manteniment del pes específic del sector turístic en el conjunt de l'economia catalana en el context d'un entorn global extraordinàriament competitiu.

En aquest context, la present disposició desenvolupa la Llei de turisme de Catalunya, configurant el sistema català de qualitat turística com un instrument

tecnicojurídic de l'administració turística de la Generalitat de Catalunya posat a disposició dels actors econòmics turístics que exerceixen llur activitat a Catalunya i, per extensió, dels usuaris turístics que demanden la prestació de serveis turístics oferts a Catalunya.

La coresponsabilitat público-privada en la definició i gestió dels models específics que per cada tipologia d'activitat s'adscriu al sistema català de qualitat turística és consubstancial al seu desplegament i implantació. Així, el pressupòsit de participació de les entitats associatives empresarials més representatives del sector i diferents subsectors d'activitat turística de Catalunya garanteix l'autogestió del model per part dels propis organismes empresarials, tant en els aspectes relacionats a la decisió i determinació del contingut dels diferents models com als de la seva execució o implementació. Al seu torn, l'aval públic que representa el reconeixement i suport explícit de l'administració turística de la Generalitat de Catalunya, tot conferint com a valor intrínsec d'aquest aval la credibilitat i la promoció turística reforçada que es deriva de la implementació dels projectes, confereix el seu propi nervi i estructura principal

Aquesta participació necessària, dels agents privats del sector turístic de Catalunya a través de les oportunes organitzacions empresarials, s'instrumentalitzarà a través de la Taula del Turisme de Catalunya, òrgan creat pel Decret 420/2011, de 20 de desembre, que té per objectiu esdevenir una plataforma de participació que faciliti la interacció entre els agents públics i privats amb incidència en el sector turístic. Cal destacar que una de les funcions de la Taula del Turisme és col·laborar en la implantació i desplegament del sistema de qualitat turística i dels processos i projectes que se'n deriven. En aquest sentit, la Taula del Turisme de Catalunya esdevé una plataforma idònia per a la definició i la gestió ordinària i extraordinària del sistema de qualitat turística i dels projectes i models que s'hi adscriu.

II. A l'empara de la cobertura jurídica, funcional i orgànica exposada, el sistema català de qualitat turística comprèn tres eixos o pilars bàsics de l'estructuració conceptual i jurídica dels diferents projectes o models que se'n desprenen i la conformen: la categoria, l'especialitat i l'excel·lència.

1. La categoria: mitjançant l'atorgament de categories turístiques predefinides i estandarditzades en funció de modalitats o agrupacions tipològiques d'empreses, establiments i activitats turístics o d'interès turístic, identifiquem les característiques específiques de cada empresa, establiment o activitat concreta, les seves instal·lacions, estances, equipaments, mobiliari, així com la quantitat i intensitat dels serveis que s'hi presten. Dit d'una altra manera, la categorització cerca la identificació més concisa possible de l'abast, continguts i intensitat dels serveis turístics que, en sentit ample, caracteritzen una empresa, establiment o activitat turística o d'interès turístic.

En el procés d'atorgament d'una categoria turística pretenem identificar allò "què" caracteritza una empresa, establiment o activitat.

2. L'especialitat: pròpiament no es tracta d'un eix o bloc autònom, sinó d'una variable de la categorització. Tanmateix, a diferència de la categorització, que identifica característiques transversals o de caràcter generalista, útils al que anomenaríem "usuari-típus", el reconeixement d'una especialitat turística té per finalitat la identificació de les característiques específiques de servei adreçades a un segment o grup d'usuaris concret, homogeni i, alhora, singular.

En el procés de reconeixement d'una especialitat turística pretenem identificar a "qui" ofereix els serveis turístics concrets una empresa, establiment o activitat, això és, identificar el grup o segment de destinataris o usuaris o usuàries potencials.

3. L'excel·lència: de conformitat amb el marc conceptual en exposició, l'excel·lència esdevé, en sentit estricte, una garantia pública de l'existència d'unes referències contrastades de l'activitat, a través dels processos de categoria i especialitat turística que els identifica. De les característiques identificades i avalades per cada empresa, establiment o activitat es desprèn, necessàriament, una legítima expectativa de servei per part de l'usuari.

L'excel·lència permet determinar i garantir davant de l'usuari que els processos de gestió i atenció al client de l'oferta turística sol·licitada satisfaran les seves expectatives legítimes en relació amb les característiques de l'empresa, establiment o activitat reconegudes i anunciades.

En el procés d'obtenció d'un distintiu d'excel·lència pretenem afavorir l'adequada gestió interna del negoci, la prestació correcta i, en conseqüència, satisfactòria del servei pel seu usuari. El distintiu d'excel·lència garanteix, en definitiva, "com" es presta el servei.

III. A continuació descrivim els pressupòsits i els principis rectors del sistema de qualitat turística de Catalunya:

1. Objectivitat en la prescripció: La valoració i opinió del client, mesurable a través d'enquestes de satisfacció o bé de les pròpies manifestacions personals, amb gran capacitat d'ampliació, mercès als entorns web 2.0, són eines al servei de la millora continua del negoci i de l'adequació del servei a les expectatives generades.

En coincidència amb aquestes eines, és necessari cercar elements de referència, criteris reglats o estàndards, fàcilment contrastables, reconeixibles i avaluables que dotin aquesta valoració dels elements objectius que l'acreditin i atorguin la confiança necessària als seus clients potencials.

Així, en un entorn amb risc de saturació informativa respecte certs productes i serveis, també turístics, els punts forts d'un sistema de qualitat turística públic són, precisament, la certesa, credibilitat i validació de les característiques de l'activitat, els seus establiments i instal·lacions, els seus nivells i estàndards de servei i la garantia de la idoneïtat en la prestació del servei respecte les característiques identificades i anunciades. Aquest reconeixement públic determina la veracitat de la promoció i recomanació.

2. Principi de lliure adhesió: el reconeixement individual de categories, especialitats i distincions a empreses, establiments i activitats no esdevé, en cap cas, requisit legal per al seu funcionament. L'adscripció al sistema català de qualitat turística és una decisió voluntària de les empreses, els establiments i les activitats que estiguin en condicions d'optar-hi.

3. Coresponsabilitat público-privada: L'administració turística de la Generalitat de Catalunya i les entitats més representatives del segment turístic propi de l'activitat objecte d'actuació defineixen, implementen i gestionen, necessàriament i conjuntament, les accions i projectes impulsats en el marc del sistema català de qualitat turística.

Els organismes, comissions i grups de treball que s'organitzin i intervinguin en la definició i desenvolupament de les actuacions derivades del sistema de qualitat han d'integrar, en tot cas, els representants sectorials que promoguin la iniciativa del projecte concret, el seu impuls i definició i la seva gestió participada amb els òrgans de l'administració turística competents en la matèria. Al seu torn, l'administració turística avala el model concret, resol el reconeixement a les empreses, els establiments i les activitats adherits i els promoua turísticament amb caràcter prioritari.

4. Universalitat: El sistema català de qualitat turística és un sistema propi i obert que fuig de models estatistes i/o endogàmics. Ans al contrari, cerca en l'extrapolació i homologació internacional el reconeixement global més ampli possible amb voluntat que el turisme, amb independència del seu origen geogràfic i cultural, assimili aquest reconeixement als conceptes de garantia, confiança i credibilitat en el producte i servei turístic objecte del procés.

5. Flexibilitat: el sistema integra un ventall obert d'activitats i adaptació del sistema al conjunt de les empreses, els establiments i les activitats turístics i d'interès turístic que ho puguin sol·licitar.

6. Seguretat jurídica: L'observança d'uns processos reglats, atents al respecte dels principis de lliure concurrència i no discriminació, legitima unes accions de foment i promoció turística qualificades i prioritzades en relació amb els processos vinculats al sistema.

IV. D'altra banda, i conforme al que estableix l'article 1.3-2 del Decret Legislatiu 3/2008, de 25 de juny, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de taxes i preus públics de la Generalitat de Catalunya, l'import dels preus públics per a l'accés, revisió o modificació de la categoria, especialitat o distinció d'excel·lència, s'han d'aprovar mitjançant una ordre del conseller o consellera competent per raó de la matèria, d'acord amb els models específics de categorització, especialització o excel·lència turística adscrits al sistema, en el marc de la reglamentació de caràcter general determinada en la present Ordre.

L'article 1.3-1 del Decret legislatiu 3/2008, conceptua el preu públic com a contraprestació pecuniària per les prestacions de serveis i la realització d'activitats efectuades en règim de dret públic en determinades circumstàncies,

i l'article 1.3-4.1 del mateix Decret Legislatiu que la fixació dels preus públics ha de cobrir com a mínim els costos originats per la prestació dels serveis o per la realització de les activitats gravats.

En virtut d'això, de conformitat amb el que disposa l'article 12 de la Llei 13/1989, de 14 de desembre, d'organització, procediment i règim jurídic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, i d'acord amb el dictamen de la Comissió Jurídica Assessora,

ORDENO:

Article 1.- Objecte del sistema

El sistema català de qualitat turística és el conjunt d'eines i instruments tècnics, jurídics, econòmics i humans que l'administració turística de Catalunya i els agents privats del sector turístic disposen i gestionen amb la finalitat de garantir la projecció competitiva de Catalunya com a destinació turística d'alt valor afegit.

Article 2.- Estructuració del sistema

El sistema català de qualitat turística s'estructura en tres grans àmbits funcionals: la categorització, l'especialitat i l'excel·lència.

Les categories, especialitats i distintius definits i implementats en el marc del sistema català de qualitat turística orienten amb caràcter prioritari la política de foment i promoció de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

Als efectes de la present Ordre, es defineixen el següents conceptes:

La categoria: La identificació de la categoria comprèn diferents nivells en funció de la quantitat, intensitat i dimensió dels serveis i equipaments.

L'especialitat: La identificació de les especialitats comprèn tipologies agrupades de serveis i equipaments.

L'excel·lència: La identificació de l'excel·lència comprèn la certificació en la idoneïtat de processos de gestió i satisfacció al client. Pot tenir un caràcter gradual.

Model: conjunt de paràmetres, indicadors, evidències, especificacions i instruccions tècniques que, de conformitat amb els processos i continguts previstos als articles 5 i 6 de la present Ordre, defineixen un projecte de categorització, especialitat o excel·lència en relació amb una concreta activitat turística o d'interès turístic.

Article 3.- Principis rectors dels sistema

El sistema català de qualitat turística es basa en els següents principis rectors de l'actuació: coresponsabilitat públic-privada, lliure adhesió, universalitat, objectivitat, flexibilitat i seguretat jurídica.

Article 4.- Àmbit subjectiu del sistema

L'àmbit d'aplicació del sistema català de qualitat turística comprèn amb caràcter exclusiu empreses, establiments i activitats turístics i d'interès turístic situats en territori català.

El reconeixement individualitzat de categories i especialitats, així com l'excel·lència quedarà vinculat a la marca "Catalunya" com a element definidor d'aquesta destinació turística.

Cada categoria, especialitat o distintiu d'excel·lència s'identifica visualment a través de la seva oportuna imatge gràfica.

Les imatges són adoptades en el si dels processos de definició dels models i actuacions concretes derivades del sistema i es publiciten a través del web del departament competent en matèria de turisme.

Article 5.- Formulació de models adscrits al sistema

5.1 Els treballs per a la definició i concreció de models específics de categorització, especialització o excel·lència turística s'inicien a instància dels subsectors empresarials propis de la tipologia d'activitat turística o d'interès turístic que es tracti.

El requeriment dels corresponents subsectors empresarials s'adreça a la Direcció General de Turisme, a través de les seves entitats més representatives a Catalunya.

5.2 La identificació dels paràmetres d'equipaments, instal·lacions i serveis, la definició dels seus indicadors i la determinació de les evidències que els identifiquen es treballa conjuntament entre els representants de les entitats assignades a l'efecte, representants de l'administració turística de Catalunya i acadèmics o professionals amb experiència en el sector, per cada model específic d'adscripció al sistema.

La coparticipació en la formulació i determinació dels models es materialitza en la Taula del Turisme de Catalunya, d'acord amb el que estableix la seva normativa reguladora, o bé amb la creació de grups de treball creats "ad hoc", a través d'actuacions concertades

5.3 Els models s'aproven per resolució del conseller o consellera del departament competent en matèria de turisme i es publiquen mitjançant la seva exposició en el web del departament competent en matèria de turisme.

5.4 Els models adscrits al sistema de qualitat turística de Catalunya són susceptibles de revisió per tal d'adequar-los a la realitat turística, econòmica i social. Les adaptacions dels models es duen a terme amb una periodicitat màxima d'un any i no s'apliquen amb efectes retroactius a les empreses, els establiments i les activitats ja reconeguts, sens perjudici d'allò previst en el procés de revisió.

Article 6.- *Contingut dels models adscrits al sistema*

6.1 Els models els conformen:

- els indicadors; paràmetres o conjunt de característiques que conformen l'empresa, establiment o activitat
- les evidències; elements i circumstàncies concurrents que permeten acreditar el compliment dels indicadors.
- els qüestionaris d'autoavaluació; les eines documentals que permeten al titular de l'establiment o activitat sol·licitar l'adhesió al sistema amb descripció explícita i precisa de l'adequació del seu establiment o activitat d'acord amb els indicadors i les evidències que conformen el model específic corresponent.
- Imatge gràfica i guies d'interpretació dels models aprovats, en el seu cas.

6.2 La determinació dels indicadors i evidències dels models ha de comportar, en tots els casos, una prova pilot de viabilitat dels criteris a què seran sotmesos els diferents subjectes turístics sol·licitants.

Article 7.- *Adhesió individual al sistema i inici del procediment*

7.1.- Els procediments individuals d'atorgament o reconeixement de categories, especialitats o distincions en qualitat aprovades en el si del sistema de qualitat turística s'inicien amb la sol·licitud del titular de l'establiment o activitat turística o d'interès turístic a l'efecte.

La sol·licitud es presenta davant la Direcció General Turisme i s'acompanya de la corresponent autoavaluació de compliment dels criteris definits en el model de qualitat específic. L'autoavaluació es formalitza mitjançant els qüestionaris d'autoavaluació, en la versió normalitzada i disponible en el web del departament competent en matèria de turisme.

7.2. No poden accedir al sistema de qualitat turística aquelles empreses, establiments o activitats que no estiguin inscrits degudament en el Registre de Turisme de Catalunya ni aquells la informació registral dels quals discrepi de la realitat.

Article 8.- *Tramitació de les sol·licituds*

8.1 La Direcció General de Turisme verifica el compliment dels paràmetres i criteris tècnics de les empreses, els establiments i les activitats que s'adhereixin a models adscrits al sistema català de qualitat turística. La verificació dels requisits tècnics ha d'incloure la inspecció de l'establiment.

8.2 Un cop verificada la documentació de l'empresa, l'establiment o l'activitat, s'informa tècnicament la sol·licitud i es trasllada a l'organisme o grup de treball previst a l'article 5.

8.3 L'organisme o grup de treball valida la supervisió tècnica de la sol·licitud i eleva a la persona titular de la Direcció General de Turisme l'oportuna proposta de resolució del procediment.

8.4 Pel supòsit que l'auditoria no sigui coincident amb l'autoavaluació, cal donar audiència a la persona interessada, exposant els motius de discrepància. La manca de resposta de la persona interessada comporta el venciment del tràmit.

Article 9.- *Resolució del procediment*

9.1 L'atorgament d'una categoria, especialitat o distintiu d'excel·lència es duu a terme per resolució de la persona titular de la Direcció General de Turisme i s'inscriu d'ofici en el Registre de Turisme de Catalunya.

9.2 El termini màxim per dictar i notificar la resolució és de tres mesos. Transcorregut el termini sense que hagi recaigut resolució expressa s'entén atorgada o reconeguda la categoria, especialitat o distintiu d'excel·lència sol·licitat, sens perjudici del seu posterior control o revisió.

Article 10.- *Cost econòmic dels serveis prestats i creació de preus públics.*

10.1. La persona titular de l'establiment o activitat que accedeixi a un model concret de categorització, especialització o distinció d'excel·lència, impulsi llur revisió o modificació ha d'abonar un preu públic per cada procediment de sol·licitud d'accés, revisió o modificació, en el seu cas.

10.2. Els imports dels preus públics que han d'acompanyar les sol·licituds d'accés, revisió o modificació, en el seu cas, a processos relatius a models concrets de categorització, especialitat o excel·lència d'establiments o activitats s'han de definir mitjançant ordre del conseller o consellera del departament competent en matèria de turisme, de conformitat amb el que estableix l'article

1.3-4.1 del Decret legislatiu 3/2008, de 25 de juny, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de taxes i preus públics de la Generalitat de Catalunya

Article 11.- *Control i revisió de les categories, especialitats i distintius d'excel·lència atorgats*

11.1. La validesa de les categories, especialitats i distintius d'excel·lència atorgats està condicionada al manteniment dels requisits establerts per a la seva obtenció. A aquests efectes, les empreses, els establiments i les activitats turístics o d'interès turístic adherits al sistema estan sotmesos al control de la seva adequació permanent a les condicions i requisits establerts en el respectiu model d'adscripció.

L'administració turística de la Generalitat de Catalunya pot utilitzar qualsevol instrument i eina de comprovació del manteniment de les condicions definides en cadascun dels models que integren el sistema català de qualitat turística.

11.2. En el cas que es produeixi qualsevol modificació de les característiques dels establiments o activitats que suposi una disminució, rebaixa o pèrdua en la categoria, especialitat o distintiu d'excel·lència atorgat, i en tot cas, transcorreguts quatre anys d'ençà la resolució de concessió de categoria, especialitat o distinció oportuna, la persona titular de l'establiment o activitat ha de revisar la seva plena adequació als models vigents que li siguin d'aplicació. A aquests efectes, la persona titular de l'establiment o activitat ha d'iniciar la tramitació administrativa oportuna prevista a l'article 7.

11.3. Els titulars d'establiments o activitats que ostentin una categoria, especialitat o distintiu d'excel·lència poden desistir-hi en qualsevol moment, prèvia sol·licitud tramesa a la Direcció General Turisme. El desistiment dona lloc a la baixa de la inscripció del Registre de Turisme de Catalunya de la informació derivada de la categoria, especialitat o distinció obtinguda.

Art. 12.- *Inspecció i control*

12.1.- Els òrgans tècnics de la Direcció General Turisme i dels serveis territorials del departament competent en matèria de turisme són les unitats responsables de la tramitació administrativa de les sol·licituds d'adhesió al sistema.

12.2.- L'activitat inspectora en l'àmbit del sistema català de qualitat turística i, específicament, la verificació d'empreses, establiments i activitats pot encomanar-se a entitats col·laboradores en les condicions i termes previstos a l'efecte a la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

12.3. La Direcció General de Turisme supervisa les actuacions de les entitats col·laboradores en l'exercici de les funcions de verificació que puguin desenvolupar en el marc del sistema català de qualitat turística.

Art. 13.- *Publicitat de les categories, especialitats i distintius d'excel·lència atorgats*

La resolució de concessió i inscripció en el Registre de Turisme de Catalunya de la categoria, especialitat o distintiu d'excel·lència obtingut, atorgat o reconegut confereix ple dret a la persona titular de l'establiment o activitat a fer-ne la publicitat i ús que consideri adient, inclusivament la imatge gràfica.

Article 14.- *Promoció turística del sistema i dels establiments i activitats adherits*

14.1 L'Agència Catalana de Turisme promou de forma qualificada les empreses, els establiments i les activitats adherits al sistema català de qualitat turística, als efectes de la seva projecció a nivell local, comarcal, nacional i internacional. L'Agència Catalana de Turisme farà una previsió explícita, a aquests efectes, en el seu Pla de Marketing.

14.2 De conformitat amb allò que preveu l'article 17.b) del Decret 192/2009, de 9 de desembre, d'aprovació dels Estatuts de l'Agència Catalana de Turisme, l'Agència pot exigir el pagament d'un preu a les empreses, els establiments i les activitats adherits al sistema català de qualitat turística de Catalunya que vulguin accedir a les eines i instruments de promoció qualificada referida en l'apartat anterior. En cap cas, aquest import no pot superar el 50% de la quantia fixada per l'adhesió al sistema.

Article 15.- *Actuacions de foment del sistema*

En la seva activitat de foment, l'administració turística de la Generalitat promou l'accés de les empreses, els establiments i les activitats turístics i d'interès turístic al sistema català de qualitat turística, i presta especial atenció, també, en aquelles empreses, establiments i activitats adherits al sistema.

Article 16.- *Règim de sancions*

16.1 Constitueix infracció administrativa de les previstes a la Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya l'ús de la imatge o el contingut de la categoria, especialitat o distintiu d'excel·lència no ajustat als termes de la resolució d'atorgament, o sense haver obtingut l'atorgament o l'homologació.

16.2 Pel supòsit que concorri mala fe o ànim exprés d'engany en l'ús de la imatge o el contingut de la categoria, especialitat o distintiu d'excel·lència es pot considerar fraudulent, als efectes del que preveu el règim sancionador de la Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya.

16.3 És responsable de la infracció esmentada en l'apartat 1 la persona titular de l'establiment o activitat que hagi comès la infracció, i n'és coresponsable (responsable solidari) la persona intermediària o prescriptora de la informació que hagi col·laborat activament en la comissió, no acreditat haver fet tot el possible, en el marc de llurs competències, per evitar-la, l'hagi consentit o hagi adoptat acords que la possibilitin.

Article 17.- *Suspensió de l'establiment o l'activitat del sistema català de qualitat turística*

Mitjançant la incoació de l'expedient corresponent i sense que tingui caràcter de sanció la persona titular de la Direcció General de Turisme pot acordar la suspensió o l'exclusió de l'establiment o l'activitat del sistema català de qualitat turística per un termini de temps determinat, no superior a cinc anys, fins que la persona titular de l'establiment o l'activitat rectifiqui els defectes observats i compleixi el contingut de la resolució .

Disposició transitòria.

Primera.- Totes aquelles empreses, establiments i activitats turístics o d'interès turístic que estiguin situats en territori català que ja tinguin un distintiu en qualitat reconegut en l'àmbit de la Unió Europea o en algun dels seus Estats membres poden sol·licitar l'homologació als distintius adscrits al sistema català de qualitat turística que es formulin en l'àmbit de la seva tipologia d'establiment o activitat.

Transcorreguts dos anys d'ençà la translació del distintiu caldrà homologar les característiques de l'empresa, establiment o activitat d'acord amb els indicadors explicats en el model concret d'adscripció, de conformitat amb el procés previst en l'article 7 i següents de la present Ordre.

Segona.- Mitjançant resolució del conseller o consellera del departament competent en matèria de turisme, s'incorporen al sistema català de qualitat turística els models definits i implementats fins a la data en el marc d'actuacions concertades entre el departament competent en matèria de turisme i les entitats associatives representatives de sectors o subsectors d'activitat turística a Catalunya.

A aquests efectes, els models esmentats es subjecten plenament a les determinacions de la present Ordre, sens perjudici de les condicions en què s'hagin concertat les accions.

Disposició Final.

La Direcció General de Turisme i l'Agència Catalana de Turisme emprendran les mesures i actuacions necessàries per a la millor execució i desplegament d'aquesta ordre.

Barcelona, a