

D 8/01

Dictamen
sobre el Plan de Turismo
de Castilla y León 2002-2006

Fecha de aprobación:
Pleno Ordinario 12/12/01

Dictamen

sobre el Plan de Turismo de Castilla y León, 2002-2006

El documento arriba reseñado, fue remitido al Consejo por la Consejería de Industria, Comercio y Turismo de la Junta de Castilla y León con fecha 12 de noviembre de 2001, número de registro de entrada 2270.

La Directora General de Turismo de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo compareció el día 20 de noviembre ante la Comisión de Inversiones e Infraestructuras para presentar el Plan de Turismo de Castilla y León, 2002-2006.

La Comisión de Inversiones e Infraestructuras elaboró el presente dictamen en su sesión de 26 de noviembre, aprobándose el mismo en sesión plenaria de 12 de diciembre de 2001.

Antecedentes

Normativos:

- Ley Orgánica 4/1983, de 25 de febrero, del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, reformada por Ley Orgánica 4/1999, de 8 de enero.
- Ley 10/1997, de 19 de diciembre, de Turismo de Castilla y León.
- Decreto 77/1986, de 12 de junio, de la Consejería de Transportes, Turismo y Comercio, por el que se dictan normas de clasificación de los alojamientos hoteleros en la Comunidad de Castilla y León.
- Orden de 17 de marzo de 1987, de la Consejería de Fomento, por la que se establece el procedimiento a seguir en los supuestos de solicitud de dispensa de requisitos mínimos exigibles para la clasificación de establecimientos hoteleros
- Orden de 13 de enero de 1988, de la Consejería de Fomento por la que se dictan normas para la instalación de camas supletorias en los establecimientos hoteleros de Castilla y León.
- Orden de 29 de febrero de 1988, de la Consejería de Fomento, por la que se establece el procedimiento a seguir y la documentación a presentar en los

expedientes de apertura y clasificación o reclasificación de los alojamientos hoteleros.

- Decreto 168/1996, de 27 de junio, de regulación de los Campamentos de Turismo, reformado por Decreto 148/2001, de 17 de mayo.
- Orden de 2 de enero de 1997 de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo por la que se desarrolla el Decreto 168/1996, de 27 de junio, de regulación de los campamentos de turismo.
- Decreto 84/1995, de 11 de mayo, de ordenación de alojamientos de Turismo rural.
- Orden de 27 de octubre de 1995, de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, de desarrollo del Decreto 84/1995, de 11 de mayo, de ordenación de alojamientos de Turismo rural.
- Decreto 24/1999, de Ordenación turística de Restaurantes, Cafeterías y Bares de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.
- Orden de 14 de mayo de 1999, de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, por la que se regula el procedimiento de autorización de funcionamiento y clasificación de los establecimientos de restauración.
- Orden de 17 de octubre de 1986, de la Consejería de Economía y Hacienda por la que se establece el procedimiento para la ejecución de las fianzas de las Agencias de Viajes y su aplicación al cumplimiento de las obligaciones que resulten procedentes.
- Orden de 26 de septiembre de 1995, de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, de desarrollo del Decreto 101/1995, de 25 de mayo, por el que se regula la profesión de Guía de Turismo de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.
- Orden de 20 de enero de 1988, de la Consejería de Fomento, por la que se crea el Registro de Empresas y Actividades Turísticas existentes en la Comunidad Autónoma de Castilla y León.
- Orden de 20 de diciembre de 1994, de la Consejería de Cultura y Turismo, por la que se dictan normas sobre declaración y publicidad de precios y facturación en los alojamientos turísticos y establecimientos de hostelería.
- Orden de 26 de agosto de 1986, de la Consejería de Transportes, Turismo y Comercio, por la que se regula el modelo y uso del "libro de inspección" para Empresas turísticas.

- Orden de 28 de mayo de 1991, de la Consejería de Fomento, por la que se regula el procedimiento a seguir para la concesión revocación de la autorización de los centros de iniciativas turísticas y de creación del registro general.
- Orden de 14 de marzo de 1995, de la Consejería de Cultura y Turismo, por la que se regula la declaración de Fiestas de interés turístico de Castilla y León.
- Decreto 231/1996, de 3 de octubre, por el que se establece el premio "Blasón de Turismo de Castilla y León".
- Decreto 78/1998, de 16 de abril, por el que se regula el Consejo de Turismo de Castilla y León.

Otros antecedentes

- Plan Regional para el Desarrollo Turístico de la Comunidad de Castilla y León aprobado por Acuerdo de 4 de agosto de 1994 de la Consejería de Cultura y Turismo, cuya vigencia abarca el periodo 1995-2000.
- El Plan Integral de Calidad del Turismo Español 2000-2006, aprobado por el Consejo de Ministros en su reunión de 3 de diciembre de 1999.

Antecedentes

El Estatuto de Autonomía de Castilla y León establece que la Comunidad de Castilla y León tiene competencia exclusiva en materia de Promoción del Turismo y su ordenación en el ámbito de la Comunidad.

La Ley de turismo de Castilla y León asigna las funciones de coordinación, planificación y promoción del turismo a la Dirección General de Turismo y a la empresa pública SOTUR, S.A.

La elaboración del Plan de Turismo de Castilla y León corresponde pues a la Dirección General de Turismo y a SOTUR, que han redactado el documento que aquí se analiza y que ha sido debatido en numerosas reuniones con las organizaciones, asociaciones y entidades interesadas.

El Plan de Turismo ha sido sometido a informe del Pleno del Consejo de Turismo y remitido, además de a este Consejo, a la Federación de Municipios y Provincias, cumpliendo de este modo lo dispuesto en la Ley de Turismo.

Este Plan sucede en el tiempo al Primer Plan Regional para el Desarrollo Turístico de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, cuyo periodo de vigencia se agotaba en el año 2000.

Observaciones Generales

Primera.- El documento que se informa se estructura en cuatro apartados:

- Análisis de la situación. En este apartado se trata de describir el contexto en que se enmarca el sector turístico en Castilla y León y se realiza un análisis de amenazas y oportunidades.
- Principios básicos del Plan. En este apartado se han recogido algunos de los principios de la Planificación de la Ley de Turismo, como la sostenibilidad, pero se han agregado otros entre los que cabe destacar “la calidad y mejora continua” y la “colaboración y apoyo a la iniciativa privada”.
- Objetivos generales y objetivos operativos que se fijan en el Plan con el fin último de alcanzar un aumento significativo de los ingresos procedentes del turismo y la generación de puestos de trabajo, tanto directos como inducidos.
- Programas de actuación. Basados en la Ley de Turismo, el Plan incluye los que la Ley prevé con carácter obligatorio en su artículo 38, y tres nuevos programas: Programa de Calidad en los Destinos Turísticos; Programa de Innovación y Desarrollo Tecnológico y Programa de Evaluación Turística.

Segunda.- La inclusión de los nuevos programas pone de manifiesto que la Administración competente en materia de turismo tiene un interés especial en dos aspectos:

- en mejorar la calidad en todos los aspectos de la actividad turística.
- y en apoyar las líneas de investigación y prospección que surgen en el ámbito del turismo, desde el convencimiento de que la actividad turística posee un considerable potencial de innovación.

En ambos aspectos se observa una clara influencia del Plan Integral de Calidad del Turismo Español (PICHTE). Con el primero de ellos se pretende el aseguramiento de la calidad, debiendo tenerse en cuenta que existen entidades de certificación de sistemas de

calidad especialmente creados para empresas turísticas, como el ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española).

Tercera.- El Programa de Calidad de los Destinos Turísticos se dirige básicamente a definir modelos de desarrollo y mejora de los destinos, junto a actuaciones en el ámbito de las infraestructuras turísticas de carácter público.

Los destinatarios de este programa serán esencialmente las entidades locales de Castilla y León y se primará la actuación conjunta y la cooperación entre los municipios.

Cuarta.-El programa de Diversificación y calidad de la oferta turística, se centra en el aseguramiento de la calidad y la excelencia empresarial y tratará de impulsar la implantación del sistema de calidad del Plan Integral de Calidad del Turismo Español (PICTE).

Se dirige fundamentalmente a los establecimientos turísticos y se apoyará especialmente la creación y comercialización de productos turísticos de turismo cultural, turismo de naturaleza, turismo rural, turismo del idioma, turismo de congresos y turismo gastronómico.

Quinta.- El Programa de Formación Turística debe entenderse como un programa transversal que incida en todos los demás y abarque a formación ocupacional, permanente y reglada, así como la formación de formadores.

La formación de los trabajadores del turismo es un elemento estratégico, pues la calidad en esta actividad depende en gran medida de la participación y buena formación de sus trabajadores.

Sexta.- El Programa de Innovación y Desarrollo Tecnológico es una de las novedades destacadas del Plan y responde al convencimiento de la Administración Regional de las ventajas que la generalización de la aplicación de la tecnología a la actividad turística, va a suponer.

Séptima.- El Programa de Promoción Turística se ocupa de uno de los aspectos más importantes del proceso de atracción de clientes. Los esfuerzos para que la promoción sea eficaz dependen tanto del sector público como del privado, que deben actuar de manera coordinada.

Una de las claves de este programa está en lograr suavizar la estacionalidad propia de la afluencia de turistas a nuestra Comunidad.

Octava.- El Programa de Apoyo a la comercialización incorpora la elaboración de planes estratégicos según segmentos y mercados que persigan atraer a un cliente previamente reconocido, para lo cual se precisa establecer cuotas de mercado. Una vez conocidas se elaborarán campañas publicitarias dirigidas al mercado analizado.

Este programa requiere, para el logro de sus fines, de una información estadística completa que permita conocer con exactitud la situación de partida y que se contempla en el último Programa de este Plan.

La cooperación con otras regiones que recoge este programa resulta esencial, pues se puede utilizar de manera compartida medios de comunicación e infraestructuras, a fin de comercializar programas conjuntos que beneficien a todas las regiones colaboradoras.

Novena.- El Programa de Evaluación Turística se dedica específicamente a la obtención de información cuantitativa sobre el turismo, elemento básico para llevar a cabo una adecuada planificación de actuaciones, no sólo por los órganos administrativos responsables en materia de turismo, sino también de la iniciativa privada.

Además, la realización de estudios de coyuntura turística de forma sistemática y periódica permite adaptar las políticas públicas a las circunstancias concretas.

Observaciones Particulares

Primera.- Estando de acuerdo con la observación realizada por la Unidad de Normativa, Procedimiento y Organización, en su informe remitido a este Consejo, se debería suprimir en el texto del Plan las referencias a la Administración Turística autonómica, pues en la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, sólo se distingue entre Administración General y Administración Institucional.

Segunda.- La actuación 9 del Programa de Diversificación y Calidad de la oferta turística se denomina control de calidad mediante la inspección. No resulta muy adecuado el título ya

que en el contenido se refiere al seguimiento del grado de cumplimiento de la normativa turística, esto es, la labor inspectora de la administración, aspecto que no se debe confundir con la calidad de los productos y servicios turísticos.

Tercera.- Dentro del Programa de Formación Turística las dos primeras actuaciones se refieren a la realización de un diagnóstico de necesidades formativas en materia de turismo en Castilla y León y a la realización de cursos de formación.

El PICTE establece que será el Observatorio de Turismo, como órgano consultivo y asesor dedicado al análisis y a la prospectiva, el encargado de hacer recomendaciones e informes sobre necesidades formativas. Por ello parece adecuado que en este Programa se haga alguna referencia a ese Observatorio de Turismo y a la conveniencia de que se produzca un intercambio de información y se celebren foros de encuentros y discusión.

Cuarta.- El Programa de Innovación y Desarrollo Tecnológico no hace ninguna referencia al Centro de Innovación, Desarrollo y Educación turística, cuya creación prevé el PICTE y al que se atribuye un papel básico en innovación y tecnología en el marco del Plan Nacional de I+D+i.

Esta omisión llama la atención, sobre todo porque el Plan Nacional Prevé centros similares en las Comunidades Autónomas.

Recomendaciones

Primera.- El CES valora favorablemente la elaboración del nuevo Plan de Turismo de Castilla y León, en tanto que recopila las líneas directrices de la política que la Junta de Castilla y León prevé desarrollar en materia de turismo y facilita de esa forma su conocimiento por las administraciones públicas y por la iniciativa privada.

No obstante, este Plan debería acompañarse de un plan de financiación por programas con partidas asignadas a cada una de las anualidades de vigencia del Plan.

Asimismo, en el Plan deberían recogerse medidas de evaluación intermedia que permitieran un seguimiento de los logros alcanzados durante el periodo de vigencia del plan,

estableciéndose para ello los indicadores oportunos, así como la detección de posibles desviaciones y la aplicación de medidas correctoras.

Segunda.- La formación de los trabajadores resulta esencial en el sector turístico ya que estos servicios están unidos a las personas que los prestan. El CES recomienda que se insista en la formación dirigida a la mejora de la calidad en el sector, especialmente en el mundo rural (implantación de sistemas de aseguramiento, sistemas tecnológicos de información y reservas, gestión empresarial, desarrollo sostenible en el turismo, etc.) y en la definición de herramientas tecnológicas que apoyen esta formación (detección de necesidades, sistemas de formación permanente, formación a distancia...)

Tercera.- Se debe reforzar la colaboración de las administraciones públicas y las empresas turísticas con los centros que imparten enseñanza turística con el fin de proporcionar un auténtico conocimiento y formación práctica a los futuros trabajadores.

Cuarta.- Se valora positivamente la cooperación con las universidades de la región prevista en el Programa de Formación turística a fin de ofertar una formación de larga duración en materia turística.

Al mismo tiempo se reclama un mayor apoyo a la formación postgrado, la especialización y la investigación en turismo.

Quinta.- El Consejo considera que el turismo debe servir para acercar vínculos regionales entre nuestros escolares, en línea con actuaciones que se llevan a cabo por parte de otras Consejerías.

Sexta.- El propio Plan reconoce las dificultades para disponer de una información estadística completa, con datos homogéneos y comparables para diferentes ámbitos territoriales.

Sería conveniente que la Dirección General de Estadística de la Consejería de Economía y Hacienda apoyase la consolidación de plataformas de coordinación con las unidades regionales responsables de los trabajos estadísticos y de los estudios relativos al análisis del turismo.

Séptima.- El Consejo recomienda que por la Administración Regional se pongan en marcha acciones de promoción y desarrollo de mercados específicos de interés regional y programas de divulgación turística tanto en el ámbito escolar como en el ciudadano.

Valladolid, 12 de diciembre de 2001

El Presidente

El Secretario General

Fdo.: Raimundo M. Torio Lorenzana

Fdo.: José Carlos Rodríguez Fernández