

ORDRE

EMO/418/2012, de 5 de desembre, d'estructuració del sistema català de qualitat turística.

PREÀMBUL

I. L'article 171 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya (EAC), atribueix la competència exclusiva a la Generalitat de Catalunya en matèria de turisme.

La Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya disposa a l'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".

A l'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 faculten el Govern i el conseller o consellera competent en matèria de turisme perquè dictin les disposicions necessàries per 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 183/2010, de 23 de novembre, d'establiments d'allotjament turístic, determina, a l'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 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 que 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 per als seus usuaris potencials i l'homologació o estandardització d'aquests criteris en l'àmbit europeu és un objectiu explícit de política europea. En aquest sentit, Catalunya, en la seva dimensió de destinació de referència mundial des del punt de vista 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, alhora, 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, l'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 mateixa 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 contínua del negoci, el posicionament i identificació dels productes i serveis turístics als seus destinataris, la seva singularitat i la seva promoció efectiva. L'exigència dels usuaris turístics en la qualitat i nivell de prestació dels serveis turístics, el millor coneixement dels seus drets, específicament la vinculació o relació qualitat/preu de l'oferta, en sentit ampli, són elements cada cop més rellevants per a 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 la seva activitat a Catalunya i, per extensió, dels usuaris turístics que demanden la prestació de serveis turístics oferts a Catalunya.

La corresponsabilitat publicoprivada 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 mateixos organismes empresarials, tant en els aspectes relacionats amb la decisió i determinació del contingut dels diferents models com amb els 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 el reconeixement 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 turístic o d'interès turístic.

En el procés de reconeixement d'una categoria turística pretenem identificar allò que 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 anomenariem usuari tipus, 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. 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 estableix 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.

El text s'ha sotmès a la valoració preceptiva del Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya, que ha emès dictamen, i n'ha informat l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

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 vist el dictamen de la Comissió Jurídica Assessora,

ORDENO:

Article 1

Definició 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

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

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

b) L'especialitat: la identificació de les especialitats comprèn tipologies agrupades de serveis i equipaments.

c) 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.

2.2 Als efectes de la present Ordre, s'entén per:

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.

2.3 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.

Article 3

Principis rectors dels sistema

El sistema català de qualitat turística es basa en els següents principis rectors de l'actuació:

a) Coresponsabilitat publicoprivada: 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.

b) Lliure adhesió: 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.

c) Universalitat: el sistema català de qualitat turística és un sistema propi i obert que fuig de models estatistes 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.

d) Objectivitat: 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 contínua 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 avaluable que dotin aquesta valoració dels elements objectius que l'acreditin i atorguin la confiança necessària als seus clients potencials.

e) Flexibilitat: el sistema integra un ventall 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.

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

Article 4

Àmbit subjectiu del sistema i identificació

4.1 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.

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

4.3 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.

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 de què es tracti.

El requeriment dels corresponents subsectors empresarials s'adreça a la direcció general competent en matèria 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 treballen 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 a 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 del que preveu el procés de revisió.

Article 6

Contingut dels models adscrits al sistema

6.1 Els models els conformen:

- a) Els indicadors; paràmetres o conjunt de característiques que conformen l'empresa, establiment o activitat.
- b) Les evidències: elements i circumstàncies concurrents que permeten acreditar el compliment dels indicadors.
- c) 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.
- d) Imatge gràfica i guies d'interpretació dels models aprovats, si s'escau.

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 amb caràcter previ a l'aprovació del model.

6.3 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.

Article 7

Adhesió individual al sistema i inici del procediment

7.1 Els procediments individuals de 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 amb 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 Per accedir al sistema de qualitat turística, la persona titular de l'establiment o activitat ha d'estar inscrita en el Registre de Turisme de Catalunya i la seva informació registral ha de reflectir la realitat.

Article 8

Tramitació de les sol·licituds

8.1 La Direcció general competent en matèria 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 sobre la sol·licitud i es trasllada a la Taula del Turisme o, si s'escau, el grup de treball que s'hagi creat, d'acord amb el que preveu 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 competent en matèria de turisme l'oportuna proposta de resolució del procediment.

8.4 En el supòsit que la verificació no sigui coincident amb l'autoavaluació, cal donar audiència a la persona interessada perquè pugui exposar els motius de discrepància. La manca de resposta de la persona interessada comporta el venciment del tràmit.

Article 9

Resolució del procediment

9.1 El reconeixement d'una categoria, especialitat o distintiu d'excel·lència es duu a terme per resolució de la persona titular de la direcció general competent en matèria 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 dictat resolució expressa, la sol·licitud s'entén desestimada.

Article 10

Cost econòmic dels serveis prestats

10.1 La persona titular de l'establiment o activitat que accedeixi a un model concret de categorització, especialització o distinció d'excel·lència, n'impulsi la revisió o modificació ha d'abonar un preu públic per cada procediment de sol·licitud d'accés, revisió o modificació, si s'escau.

10.2 Els imports dels preus públics que han d'acompanyar les sol·licituds d'accés, revisió o modificació, si s'escau, 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 reconeguts

11.1 La validesa de les categories, especialitats i distintius d'excel·lència reconeguts 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 reconegut, 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 aquest efecte, 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 posseeixin una categoria, especialitat o distintiu d'excel·lència poden desistir-ne en qualsevol moment, amb la sol·licitud prèvia tramesa a la Direcció General Turisme. El desistiment dóna lloc a la baixa de la inscripció del Registre de Turisme de Catalunya de la informació derivada de la categoria, especialitat o distinció obtinguda.

Article 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 competent en matèria 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.

Article 13*Publicitat de les categories, especialitats i distintius d'excel·lència reconeguts*

La resolució de concessió i inscripció en el Registre de Turisme de Catalunya de la categoria, especialitat o distintiu d'excel·lència 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 dels establiments i activitats adherits al sistema*

14.1 L'Agència Catalana de Turisme promociona 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 de com promocionar-los en el seu Pla d'actuacions promocionals.

14.2 De conformitat amb el que preveu l'article 17.c) 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.

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 sancionador*

Les infraccions que cometin les persones titulars dels establiments o activitats turístiques o d'interès turístic contra el que determina aquesta Ordre s'han de sancionar de conformitat amb el que estableix la Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya.

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 competent en matèria 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 ADDICIONAL

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 explicitats en el model concret d'adscripció, de conformitat amb el procés previst als articles 7 i següents de la present Ordre.

DISPOSICIONS FINALS

Primera

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.

Els distintius que el departament competent en matèria de turisme de la Generalitat de Catalunya ha atorgat en execució dels models de qualitat turística referits en l'anterior apartat abans de l'entrada en vigor del present reglament, s'integren automàticament en el Sistema de qualitat turística de Catalunya i se sotmeten als processos de control i revisió definits en l'Ordre, en funció de la data de la resolució del seu atorgament.

Els models i distintius esmentats se subjecten plenament a les determinacions de la present Ordre, sens perjudici de les condicions en què s'hagin concertat les accions.

Segona

La direcció general competent en matèria 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, 5 de desembre de 2012

F. XAVIER MENA
Conseller d'Empresa i Ocupació
(12.340.108)
