

PLAN DE INSPECCIÓN DE TURISMO

2022

DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO

Servicio de Asistencia e Inspección Turística



GENERALITAT
VALENCIANA

PLAN DE INSPECCIÓN DE TURISMO 2022

1. INTRODUCCIÓN

2. PLAN GENERAL

- 2.1. Programa de comprobación y control de actividades y empresas turísticas conforme a la legislación turística.
- 2.2. Programa de calidad y competitividad en hoteles y el cumplimiento de los distintivos por empresas y establecimientos turísticos.
- 2.3. Programa de actualización del registro de alojamientos turísticos rurales en la Comunitat Valenciana.
- 2.4. Programa de actualización del registro de viviendas de uso turístico.
- 2.5. Programa de comprobación y verificación en bloques y conjuntos de apartamentos turísticos.
- 2.6 . Programa de formación inspección.
 - 2.6.1 Curso adaptación administración electrónica en el futuro registro de Turismo. Actualización conocimientos normativos y técnicos.

3. PLANES ESPECIALES

- 3.1. Programa Sector Camping – Sistemas de evacuación y emergencias.
- 3.2. Programa de intrusismo.
 - 3.2.1. Viviendas uso turístico.
 - 3.2.2. Guías de Turismo
- 3.3. Programa agencias de viaje: campaña de información viajes combinados y servicios vinculados.
- 3.4. Programa de Turismo Activo – Comprobación y vigencia seguro de responsabilidad civil y de accidentes.
- 3.5. Programa de accesibilidad empresas turísticas.

1. INTRODUCCIÓN

El marco normativo autonómico que avala la calidad de los productos de la oferta turística y sirve de herramienta para comprobar su correcto cumplimiento está recogido, en primer lugar, en la Ley 15/2018, de 7 de junio de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana, libro III, título II, donde queda regulada la disciplina turística, la inspección y la potestad sancionadora, y en segundo lugar, por el reglamento que la desarrolla, el Decreto 15/2020, de 31 de enero, del Consell, de disciplina turística en la Comunitat Valenciana.

El artículo 6 del citado decreto, establece que con carácter anual se elaborará un Plan General de Inspección, que reflejará los objetivos de la actuación inspectora.

En la elaboración del presente Plan se han tenido en cuenta las propuestas de los Servicios Territoriales competentes en materia de Turismo junto con las aportaciones y sugerencias de las empresas registradas, las organizaciones más representativas de ámbito autonómico del sector turístico y de los sindicatos, las Cámaras de la Comunitat Valenciana, los Ayuntamientos y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, dando cumplimiento. Estas últimas dan cumplimiento al trámite de participación en la elaboración del Plan mediante el cauce de comunicación digital previsto en el citado decreto.

Manteniendo la estructura establecida en el artículo 7 del decreto 15/2020, de 31 de enero, del Consell, de disciplina turística en la Comunitat Valenciana, la división del PLAN DE INSPECCIÓN consistirá en:

- **Plan general** de actuaciones que con carácter ordinario y regular debe realizarse por la inspección turística dentro de las funciones que le competen y que se desarrolla más adelante en el punto 2.
- **Planes especiales** en atención a una singular necesidad que requiera una actuación concreta en determinado sector turístico, ámbito geográfico o temporal.

Tanto la parte general como los planes especiales incluirán contenidos precisos sobre información, asesoramiento y asistencia turística al sector y, como mínimo, plasmarán los aspectos recogidos en el decreto 15/2020, de 31 de enero, del Consell, de disciplina turística en la Comunitat Valenciana.

2. PLAN GENERAL

El ejercicio de la actividad sin el régimen de autorización previa se establece en la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, cuando señala que procede eliminar los obstáculos que se oponen a la libertad de establecimiento de los prestadores en los Estados miembros y a la libre circulación de servicios entre los Estados miembros.

Así, dentro del ámbito de la Comunitat Valenciana, La Ley 15/2018, de 7 de junio, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana, recoge el inicio del ejercicio de la actividad turística regulándolo a través de lo indicado en el artículo 53.

Igualmente, debemos resaltar la obligación que se desprende del artículo 4.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, cuando señala que las Administraciones Publicas en el ámbito de sus respectivas competencias y con los límites establecidos en la legislación de protección de datos de carácter personal, podrán comprobar, verificar, investigar e inspeccionar los hechos, actos, elementos, actividades, estimaciones y demás circunstancias que fueran necesarias.

Por tanto, basándose en todo ello, quedarían encuadradas las siguientes actividades:

- **Comprobación de Declaraciones Responsables** de empresas de turismo, de inicio de actividad y de las modificaciones de la inscripción en el registro de turismo de la Comunitat valenciana.
- **Comprobación de las reclamaciones y las denuncias** de las personas usuarias de servicios turísticos, profesionales del sector, asociaciones y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- **Resolución de las reclamaciones y denuncias** presentadas por las personas usuarias de servicios turísticos a través del procedimiento GUC 1915 que se encuentra en el enlace de la web de la Dirección General de Turismo: presidencia.gva.es/es/web/turisme o a través de las direcciones electrónicas siguientes:
 - reclamaciones_turismov@gva.es
 - reclamaciones_turismoa@gva.es
 - reclamaciones_turismocs@gva.es
- **Asesoramiento e información** a profesionales del sector sobre proyectos de inicio o modificaciones de actividad turística, tanto en el Servicio Territorial como en el propio establecimiento.
- Comprobación de **establecimientos clandestinos**.
- **Notificaciones** de la actividad propia de la inspección.
- Comprobación de **ceses de actividad**, para iniciar las bajas en el Registro de Turismo.

- **Elaboración de Informes** conforme a la Ley 5/2014, de 25 de julio, de Ordenación del Territorio, Urbanismo y Paisaje de la Comunitat Valenciana (LOTUP), sobre proyectos de actividades turísticas de alojamiento y restauración en suelo no urbanizable relativos a la Declaración de interés comunitario (DIC) y exención de DIC, solicitados por Servicio Territorial de Urbanismo o Ayuntamientos, en su caso.
- **Formación específica** dirigida al personal de la Dirección General de Turismo.

2.1. Programa de comprobación y control de actividades y empresas turísticas conforme a la legislación turística.

El artículo 93 de la Ley 15/2018 de Turismo, Ocio y Hospitalidad de la Comunitat Valenciana, enumera las infracciones administrativas de carácter muy grave, estableciendo en el apartado 1 “El ejercicio de una actividad turística sin haber comunicado su inicio de modo legalmente determinado”.

Objetivo

Verificar el cumplimiento de la normativa vigente por parte de las empresas prestadoras de servicios turísticos garantizando los derechos de las personas usuarias.

Líneas de actuación

1. Realización de inspecciones administrativas precisas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 20 de la Ley 17/2009 sobre el libre acceso a las actividades y servicios y su ejercicio y el artículo 53 de la Ley 15/2018 de Turismo, lo que conlleva la elaboración de los informes técnicos de cumplimiento de los requisitos necesarios para la inscripción de hoteles, hostales, pensiones, campings, áreas de pernocta, casas rurales, albergues turísticos, bloques y conjuntos de apartamentos, las viviendas turísticas así como las modificaciones de dichas inscripciones.
2. Continuar la labor de puesta al día de los establecimientos que presenten incidencias, tanto por los medios tradicionales como tecnológicos. Se girará visitas de inspección y se procederá a levantar actas o a elaborar informes tras los cuales se podrá, en su caso, iniciar el correspondiente expediente sancionador.
3. En las visitas de inspección se informará de la normativa sectorial que resulta de aplicación y específicamente para los establecimientos de alojamiento turístico, de la necesidad de comunicar a las fuerzas y cuerpos de seguridad los datos del registro documental de las y los viajeros en cumplimiento de la normativa de seguridad ciudadana.

Cuantificación

No es posible cuantificar ya que depende de las declaraciones responsables que se realicen durante el año 2022.

Plazo de ejecución: Todo el año.

2.2 Programa de calidad y competitividad en hoteles y el cumplimiento de los distintivos por empresas y establecimientos turísticos.

Se plantea continuar con:

- La verificación del cumplimiento de la normativa reguladora de la clasificación de los establecimientos hoteleros conforme a lo establecido en el DECRETO 10/2021, de 22 de enero, del Consell, de aprobación del Reglamento regulador del alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana.

- La comprobación del cumplimiento de los distintivos por las empresas y establecimientos turísticos conforme a la normativa vigente.

Objetivos

Corregir las deficiencias de infraestructura de los establecimientos de alojamiento turístico para mantener el nivel de calidad de los servicios, instalaciones y equipos.

Comprobar los resultados de las campañas informativas realizadas por la inspección conforme al DECRETO 10/2021, de 22 de enero, del Consell, de aprobación del Reglamento regulador del alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana.

Líneas de actuación

1. Finalizar las inspecciones de los establecimientos hoteleros pendientes de 2 y 3 estrellas del ejercicio 2021, e iniciar inspecciones en hoteles de 1 estrella, hostales y pensiones.
2. Comprobar los distintivos acordes a la normativa turística vigente según las diferentes clasificaciones y modalidades de alojamiento.
3. Verificar el resultado de la labor informativa efectuada en ejercicios anteriores, la correcta adaptación de los mismos en todos los tipos de establecimiento turístico, para visualizar los establecimientos legalizados, frente a la oferta clandestina, comprobación de datos de contacto, bajas, cambios de titular etc, además de facilitar información a los turistas sobre la correcta clasificación del establecimiento en el registro de turismo.

| | <i>Valencia</i> | <i>Alicante</i> | <i>Castellón</i> |
|--------------------|-----------------|-----------------|------------------|
| Hoteles de 2 y 3 * | - | 35 | - |
| Hoteles de 1 * | 37 | - | 15 |
| Hostales | 41 | - | 10 |
| Pensiones | 50 | - | 10 |

Plazo de ejecución: Todo el ejercicio.

2.3. Programa de actualización del registro de alojamientos turísticos rurales en la Comunitat Valenciana.

Objetivos

Continuar el plan de control y verificación de la actividad turística de los alojamientos turísticos rurales de la Comunitat Valenciana y distintivos actualizados.

Clarificar la oferta existente adecuándola al mercado real y a la que se publica a través de Internet.

Líneas de actuación

1. Comprobación de la correcta clasificación en las categorías actualmente existentes de los establecimientos, teniendo presente el DECRETO 10/2021, de 22 de enero, del Consell, de aprobación del Reglamento regulador del alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana y las nuevas modalidades.
2. Comprobación de la efectiva realización de actividad turística.

Cuantificación

Castellón a partir del número de registro 114, Alicante a partir del 20 y València a partir del 1.

| <i>Provincia</i> | <i>Número</i> |
|------------------|---------------|
| Valencia | 48 |
| Alicante | 16 |
| Castellón | 20 |

Plazo de ejecución: Durante todo el ejercicio.

2.4. Programa de actualización del registro de viviendas de uso turístico.

Objetivo

Depuración y actualización de la situación de las viviendas de uso turístico inscritas en el Registro de Turismo.

Lineas de actuación

1. Generación de los listados de las viviendas turísticas a comprobar, diferenciando las gestionadas por los titulares y por empresas gestoras.
2. A las empresas gestoras envío del listado de la oferta de viviendas registradas al email de la empresa para su comprobación y/o visita de inspección en su caso.
3. En función de los resultados del punto anterior, actualización del registro con las bajas o incidencias detectadas: cambios de modalidad, titularidad, etc

Cuantificación e indicadores

| <i>Provincia</i> | <i>Número</i> |
|------------------|---------------|
| Alicante | 70 |
| Castellón | 30 |

*Valencia finalizó la totalidad de visitas a las empresas gestoras.

Plazo de ejecución: Durante todo el ejercicio.

2.5. Programa de comprobación y verificación en bloques y conjuntos de apartamentos turísticos.

Objetivos

El objetivo general es transmitir al sector de viviendas turísticas la necesidad de mantener en buen estado de sus establecimientos y evitar así su deterioro, manteniendo un nivel de calidad de instalaciones y servicios que aumente su competitividad.

Los objetivos concretos son:

- Corregir las deficiencias de infraestructura de los establecimientos turísticos.
- Mantener y fomentar el nivel de calidad de los servicios, instalaciones y equipos, aumentando la competitividad de este tipo de oferta de alojamiento.

Líneas de actuación

1. Comprobación de la efectiva realización de actividad turística de los establecimientos.
2. Realización de inspecciones de verificación del cumplimiento de la normativa reguladora de las instalaciones y servicios comunes en bloques y conjuntos de viviendas turísticas según la clasificación y categoría establecidas en el DECRETO 10/2021, de 22 de enero, del Consell, de aprobación del Reglamento regulador del alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana.

Cuantificación

Alicante 15

Plazo de ejecución: Durante todo el ejercicio.

2.6. Programa de formación inspección y administración turística

2.6.1 Curso adaptación administración electrónica en el futuro registro de Turismo. Actualización conocimientos normativos y técnicos.

Objetivo

Formar al personal funcionario de la Dirección General y de los Servicios Territoriales de Turismo, en los conocimientos que permitan aplicar la normativa relativa a la administración electrónica (MARTE) en la correcta tramitación y aplicación del registro de turismo, resolviendo las dudas prácticas que surjan durante la impartición del curso.

Líneas de actuación

Realizar gestiones de manera coordinada con el IVAP para la preparación y realización del curso Telepresencial que formará parte del Plan de formación del empleado público del IVAP.

Plazo de ejecución: Segundo trimestre del año

3. PLANES ESPECIALES

3.1. Programa Sector Camping - Sistema de evacuación y emergencias

Comprobación de los sistemas de evacuación y vías de emergencias en los campamentos turísticos de la Comunitat Valenciana.

Objetivo

Inspección de los campamentos registrados que no hayan sido objeto de inspecciones recientes, para verificar el estado de las instalaciones y el distintivo actualizado.

Continuación del programa iniciado en 2021, con las visitas pendientes y seguimiento de las visitadas que no hayan subsanado deficiencias detectadas.

Línea de actuación

Comprobación de las vías de evacuación y de las salidas de emergencia de los campamentos turísticos, modificaciones de la capacidad del camping no comunicadas al registro y la verificación del distintivo conforme a la normativa.

Cuantificación

De acuerdo con los datos del Registro, la oferta existente de campamentos turísticos es: 140.

| <i>Provincia</i> | <i>Número</i> |
|------------------|---------------|
| Valencia | 41 |
| Alicante | 56 |
| Castellón | 43 |

El objeto a cumplir es el siguiente :

| <i>Provincia</i> | <i>Número</i> |
|------------------|---------------|
| Valencia | 24 |
| Alicante | 22 |
| Castellón | 13 |

Plazo de ejecución: Durante todo el ejercicio.

3.2. Programa de intrusismo

3.2.1 Viviendas uso turístico

Objetivo

Luchar contra el intrusismo en el sector de las viviendas turísticas a través de campañas de información y sensibilización dirigidas a las personas físicas, empresas gestoras de viviendas de uso turístico y de los gestores de los canales de comercialización en internet. Afloración de la oferta no declarada.

Líneas de actuación

1. Mantenimiento de la inspección “on line” en contacto constante con las Asociaciones estableciendo una línea “abierta” de interrelación.
2. Comprobar la veracidad del número de registro de la vivienda turística que se oferta en las plataformas de internet.
3. Ampliar actuaciones bilaterales con nuevos ayuntamientos turísticos a través de sus policías locales, prestando asesoramiento y coordinación para el correcto desarrollo de sus actuaciones.

Cuantificaciones:

1. A partir de todas las comprobaciones realizadas en las diversas plataformas, se intensificará por cada servicio territorial los requerimientos a cada una de ellas remitiendo las incidencias detectadas, para su corrección o eliminación de las viviendas de la plataforma, así como a los titulares de viviendas turísticas no registradas.
2. Se prevé la ampliación de suscripción de convenios de colaboración con los ayuntamientos en el desarrollo de acciones contra el intrusismo y la competencia desleal.

Plazo de ejecución: Todo el año para la búsqueda de viviendas de uso turístico por Internet y resto de actuaciones.

3.2.2 Guías de Turismo

Objetivo

Este colectivo está sufriendo el intrusismo en su actividad profesional por quienes publicitan o comercializan sus productos por Internet, sin hallarse en posesión de la preceptiva habilitación como Guía de Turismo y prestan el servicio de información turística en los lugares más emblemáticos de nuestro patrimonio cultural.

Esta campaña irá dirigida a un mayor control de esta actividad, solicitando el apoyo de las asociaciones profesionales para paliar las problemáticas concretas de este colectivo, atendiendo a las denuncias y reclamaciones.

Línea de actuación

Visitas de inspección a los lugares más emblemáticos con el fin de comprobar in situ la habilitación como Guía Turístico de aquellas personas que efectúan visitas turísticas, previa denuncia y en atención a las reclamaciones.

Plazo de ejecución: Todo el ejercicio.

3.3. Programa agencias de viajes: campaña de información precontractual de los contratos en viajes combinados y de servicios vinculados.

Objetivo

Proporcionar la información que requiere el subsector de las agencias de viajes, conforme a los conocimientos adquiridos y con la seguridad y rigor necesarios en el contrato de viajes combinados y de servicios vinculados.

Lineas de actuación

1. Difusión de los dípticos y trípticos que contienen la información precontractual de los viajes combinados y servicios vinculados de forma coordinada con la Dirección General.
2. Continuidad de la comunicación a las asociaciones, a las agencias y a las personas usuarias de servicios turísticos.
3. Webinar informativa sobre información precontractual dirigida al subsector de las agencias de viajes.

Plazo de ejecución: Durante todo el ejercicio

3.4 Programa de Turismo Activo - Comprobación y vigencia seguro de responsabilidad civil y de accidentes

Objetivos

El decreto 22/2012, de 27 de enero, del Consell, regulador del turismo activo en la Comunitat valenciana, establece que las empresas de turismo activo antes de iniciar una actividad deberán presentar una comunicación a la que acompañaran la declaración responsable en la que se indica, entre otros aspectos:

Disponer de un seguro de responsabilidad civil y de accidentes los cuales deben estar vigente durante el periodo de actividad para cubrir los posibles riesgos y cumplir con la seguridad requerida por la normativa.

Es necesario verificar el cumplimiento de esta obligación por parte de las empresas que ofrezcan actividades incluidas en el Anexo I del decreto 22/2012.

Línea de actuación

Realización de visitas virtuales a las empresas de turismo activo ubicadas en la Comunitat Valenciana, para comprobar que cumplan con el requisito obligatorio de poseer un seguro de responsabilidad civil que cubra los posibles riesgos imputables a la empresa por el desarrollo de sus actividades, la vigencia del mismo e informar de la necesidad de que el contrato cumpla con las exigencias del decreto.

De acuerdo con los datos del registro, las empresas de Turismo Activo Comunitat Valenciana son: 509

| <i>Provincia</i> | <i>Número</i> |
|------------------|---------------|
| Valencia | 169 |
| Alicante | 268 |
| Castellón | 72 |

Cuantificación:

El objetivo a cumplir es el siguiente:

| <i>Provincia</i> | <i>Número</i> |
|------------------|---------------|
| Valencia | 50 |
| Alicante | 38 |
| Castellón | 11 |

Plazo de ejecución: Durante todo el ejercicio.

3.5 Programa de accesibilidad empresas turísticas.**Objetivo**

Comprobación de la accesibilidad de los alojamientos turísticos.

Líneas de actuación

1. Verificación de la accesibilidad en los alojamientos turísticos.
2. Asesoramiento a los empresarios y a los técnicos de la administración local.

Plazo de ejecución: Durante todo el año.

EJECUCIÓN PLAN DE INSPECCIÓN DE TURISMO 2021

1. INTRODUCCIÓN

En 2021, se aprobó el Plan de inspección de Turismo mediante resolución del director general de Turismo de fecha 23 de febrero. Dicho plan contemplaba los programas a realizar por la inspección turística a lo largo de todo el año, garantizando una adecuada planificación inspectora y la consecución de objetivos, conforme a lo establecido en la Ley 15/2018, de 7 de junio, de Turismo, Ocio y Hospitalidad de la Comunitat Valenciana y en el decreto 15/2020, de 31 de enero, del Consell, de disciplina turística en la Comunitat Valenciana.

En el artículo 7 del referido decreto, se recoge la división del Plan de inspección en dos partes:

1. Plan General
2. Planes especiales

Hay que tener presente que la actividad inspectora turística se ha visto, en parte, afectada por los efectos de la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19, que conllevó, entre otras medidas, la limitación de la libertad de circulación de las personas. Igualmente, hay que considerar las limitaciones/restricciones perimetrales de entrada y salida en determinados municipios, cierres cautelares de establecimientos y espacios derivados de la normativa autonómica, lo que supuso que la actividad inspectora preferentemente se llevara a cabo mediante la utilización de medios no presenciales como pueden ser la atención telefónica o el uso de Internet.

Señalar que en la ejecución del plan del año 2021 se han completado al 100% las actuaciones que quedaron pendientes del ejercicio 2020.

PLAN GENERAL

| ACTUACIONES DEL PLAN GRAL | PREVISIONES PLAN 2021 | EJECUCIÓN | % |
|--|---|---|--------|
| 2.1 Programa de comprobación y control de actividades y empresas turísticas conforme a la legislación turística. | No es posible cuantificar a priori el número de actuaciones a realizar, ya que depende de las declaraciones responsables. | n.º de actuaciones realizadas: 1.875 Valencia, 885 Alicante, 509 Castellón, 481 | 100% |
| 2.2 Programa de calidad y competitividad en hoteles y el cumplimiento de los distintivos por empresas y establecimientos turísticos. | n.º de hoteles de 4 estrellas a comprobar: <ul style="list-style-type: none"> • Valencia 10 • Castellón 17 n.º de hoteles de 3 estrellas a comprobar: <ul style="list-style-type: none"> • Valencia 13 • Alicante 31 n.º de hoteles de 2 estrellas a comprobar: <ul style="list-style-type: none"> • Valencia 5 • Alicante 20 | n.º de hoteles de 4 estrellas comprobados: <ul style="list-style-type: none"> • Valencia 10 • Castellón 17 n.º de hoteles de 3 estrellas comprobar: <ul style="list-style-type: none"> • Valencia 13 + 3 del 2020 • Alicante 13 + 5 del 2020 n.º de hoteles de 2 estrellas comprobados: <ul style="list-style-type: none"> • Valencia 5 + 5 del 2020 • Alicante 3 | 77,08% |
| 2.3 Programa de actualización del registro de alojamientos turísticos rurales en la Comunitat Valenciana. | n.º de alojamientos turísticos rurales a comprobar: <ul style="list-style-type: none"> • Valencia 45 • Alicante 27 • Castellón 17 | n.º de alojamientos turísticos rurales comprobados: <ul style="list-style-type: none"> • Valencia 45 • Alicante 12 • Castellón 17 | 83,14% |

| ACTUACIONES DEL PLAN GRAL | PREVISIONES PLAN 2021 | EJECUCIÓN | % |
|--|---|---|--------|
| 2.4 Programa de actualización del registro de viviendas de uso turístico. | Sin previsión cuantificable inicial. | Valencia 316 empresas gestoras de viviendas turísticas Castellón 95 Viviendas Turísticas y 32 Empresas Gestoras • Además informan sobre el decreto 10/2021 regulador del alojamiento turístico y el decreto 2/2017 de distintivos turísticos. | 100% |
| 2.5 Programa de comprobación y verificación en bloques y conjuntos de apartamentos turísticos. | n° de bloques y conjuntos de viviendas turísticas a comprobar: • Alicante 24 | n° de bloques y conjuntos de viviendas turísticas comprobados: • Alicante 10 | 41,66% |

PLANES ESPECIALES

| ACTUACIONES DE PLANES ESPECIALES | PREVISIONES PLAN 2021 | EJECUCIÓN | % |
|--|--|--|--------|
| 3.1 Programa Sector Camping – Sistema de evacuación emergencias. | n.º de establecimientos a verificar los sistemas de evacuación y vías de emergencias, modificaciones de capacidad y distintivo: <ul style="list-style-type: none"> • Valencia 17 • Alicante 22 • Castellón 12 | n.º de establecimientos que se han verificado: <ul style="list-style-type: none"> • Valencia 17 • Alicante 15 • Castellón 12 | 86,27% |
| 3.2.1 Programa de intrusismo: Viviendas uso turístico. | Campaña estival de sensibilización de las de las empresas gestoras y de los gestores de los canales de comercialización en Internet. Ampliación de actuaciones bilaterales con Ayuntamientos turísticos. | Castellón 63 actuaciones. Se han remitido 5 acuerdos de colaboración firmados con los ayuntamientos para la colaboración contra el intrusismo: Navajas, Morella, Benicassim, Peñíscola y Alcalá de Xivert_Alcossebre. Valencia 221 actuaciones. 4 convenios suscritos :Gandia, Cullera, El Puig y Alboraiá Alicante 21 actuaciones. 7 convenios: Oliva, Santa Pola, Calpe, Benidorm, El Campello, Xàbia y Finestrat. | 100% |
| 3.2.2 Programa de intrusismo: Guías de Turismo. | n.º de visitas de inspección a lugares más emblemáticos para comprobar in situ la habilitación como Guía Turístico de las personas que efectúan visitas turísticas: <ul style="list-style-type: none"> • Valencia 8 • Alicante 8 • Castellón 3 • | Alicante 2 actuaciones. Conjunto Histórico-Artístico Castillo de Santa Bárbara (Alicante). Se identifica a dos guías turísticos debidamente habilitados y acreditados como tales. Y Conjunto Histórico Artístico del Castell de Guadalest. No se ha detectado actividad de guías turísticos no habilitados. València 8 actuaciones. 6 y 13 de Julio, 4, 18 y 27 de Agosto, 2, 7 y 16 de Septiembre. La Lonja, Mercado Central, Torres de Seranos y La Catedral. Se levantó acta que derivó en 1 expediente sancionador. | 52,63% |

| | | | |
|---|---|---|-------------|
| <p>3.2.3 Programa de intrusismo: Empresas de Turismo Activo.</p> | <p>Comprobar mediante verificaciones in situ que las empresas o personas que estén realizando actividades, cumplen con la normativa autonómica. Decreto 22/2012, de 27 de enero, de turismo activo en la Comunitat Valenciana.</p> | <p>Este programa no se ha ejecutado en 2021.</p> | <p>0%</p> |
| <p>3.3 Programa de información sobre el nuevo decreto de alojamiento turístico.</p> | <p>Campaña de información a través de mailings destacando las novedades del citado decreto, dirigido a las asociaciones y empresas del sector del alojamiento turístico.</p> | <p>Enviados los mailings el 17 de junio de 2021</p> | <p>100%</p> |
| | <p>Webinar realizado por la Dirección General de Turismo dirigido al sector.</p> | <p>Realizada el 11 de junio de 2021</p> | |
| <p>3.4.1 Campaña de información precontractual de los contratos en viajes combinados.</p> | <p>1. Diseño de una ficha o elaboración de tríptico informativo conjuntamente con los SSTT dirigido al sector. *Posteriormente se decidió hacer un díptico y un tríptico para facilitar la información a las agencias de viajes, dividiendo la información precontractual de la siguiente manera: - Tríptico con la información precontractual en los viajes combinados - Díptico con la información precontractual en los servicios vinculados.</p> <p>2. Continuidad de la comunicación a las asociaciones, agencias y usuarios asesorándoles sobre el régimen de cancelaciones motivado por el COVID-19, art. 36 del Real Decreto Ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes.</p> | <p>1. Durante 2021 se ha elaborado el contrato mayor de suministro de material impreso de dípticos y trípticos y de las placas de los municipios declarados turísticos, CNMY21/TURIS/25, habiéndose adjudicado el Lote 1 del contrato a la Impremta Pagès S.L el 24 de noviembre de 2021.</p> | <p>100%</p> |
| | | <p>Recepcionado el material gráfico que comprende 3.000 dípticos y 3000 trípticos con la información precontractual en los viajes combinados y servicios vinculados, se ha remitido,el material a los Servicios Territoriales para su distribución a las agencias de viajes de la Comunitat Valenciana.</p> | |
| | | <p>2. En continua ejecución.</p> | |

| ACTUACIONES DE PLANES ESPECIALES | PREVISIONES PLAN 2021 | EJECUCIÓN | % |
|--|---|--|--------|
| 3.4.2 Campaña información régimen de cancelaciones en viajes combinados. | Comunicación al sector y a los/as usuarios/as de las cancelaciones covid-19. | Se han atendido todas las consultas efectuadas a los servicios centrales y a los territoriales por los diferentes canales (email, plataforma, teléfono, buzón....) | 100% |
| 3.5 Programa de Turismo Activo – Comprobación y vigencia del seguro de responsabilidad civil y accidentes. | n.º de verificaciones <ul style="list-style-type: none"> • Valencia 11 • Alicante 70 • Castellón 17 | n.º de verificaciones realizadas <ul style="list-style-type: none"> • Valencia 11 • Alicante 41 • Castellón 17 | 70,41% |
| 3.6 Programa de accesibilidad Empresas Turísticas. | Comprobación de la accesibilidad de los establecimientos hoteleros con alta en 2021. | Castellón 56 actuaciones Valencia 17 actuaciones Alicante 7 actuaciones | 100% |
| 3.7.1 Curso tratamiento de datos registro, reclamaciones y sanciones. | Curso de formación dirigido a los funcionarios de la Dirección General y de los Servicios Territoriales de Turismo, en el tratamiento de los datos de carácter personal que se recogen en el registro de Turismo de la Comunitat Valenciana, así como en las reclamaciones y sanciones. | Ejecución 3, 4 y 5 de marzo de 2021 (100%) Impartido por el delegado de protección de datos y funcionarios de la delegación de protección de datos de la Generalitat. | 100% |
| 3.7.2 Curso sobre viajes combinados y servicios vinculados (agencias de viajes). | Curso de formación dirigido a los funcionarios de la dirección general de Turismo y SSTT con competencias en la materia, para la correcta ejecución de sus funciones e incrementar la profesionalidad. Telepresencial y de forma coordinada con el IVAP. | Realización de un curso de formación dirigido a los funcionarios de la dirección general de turismo para realizar de forma coordinada con el IVAP. Se ha realizado el curso 2211 de formación específica denominado “Normativa reguladora de viajes combinados y servicios vinculados y resolución de competencias Turismo/Consumo en cuanto a reclamaciones y sanciones”, de forma telepresencial e impartido por el catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla La Mancha. 15, 16 y 17 de noviembre de 2021 | 100% |

| | | | |
|--|---|---|------|
| 3.7.3 Formación al personal inspector en Turismo Activo. | Curso de formación dirigido a los funcionarios de Turismo con competencias en materia de turismo activo impartido por miembros de la Asociación Comunidad Valenciana Activa (CV ACTIVA). Su finalidad es dotar al personal de turismo de los conocimientos técnicos específicos de las actividades recogidas en el decreto regulador 22/2012 de 27 de enero, del Consell, regulador del turismo activo que les permitan resolver las dudas técnicas o de actuación ante diferentes situaciones. | Impartido por el Gerente de CVACTIVA 23 de marzo de 2021 | 100% |
|--|---|---|------|
