

PLAN DE INSPECCIÓN DE TURISMO 2025

DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO
Servicio de Asistencia e Inspección Turística



**GENERALITAT
VALENCIANA**
Conselleria de Innovación,
Industria, Comercio y Turismo



ÍNDICE

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 1. | PRESENTACIÓN | 4 |
| 2. | PLAN GENERAL 2025 | 5 |
| 2.1. | Programa de comprobación y control de actividades y empresas turísticas. | 6 |
| 2.2. | Programa de verificación del cumplimiento de la normativa reciente en las viviendas de uso turístico. | 8 |
| 2.3. | Programa de actualización y migración del Registro de Turismo. | 9 |
| 2.4. | Programa de seguimiento y gestión de la delegación competencial del régimen sancionador en materia de viviendas de uso turístico en los ayuntamientos. | 11 |
| 2.5. | Programa de formación en inspección y disciplina turística. | 12 |
| 3. | PLANES ESPECIALES 2025 | 14 |
| 3.1. | Programa de lucha contra el intrusismo y la economía sumergida en viviendas de uso turístico. | 14 |
| 3.2. | Programa de calidad y cumplimiento en establecimientos hoteleros. | 16 |
| 3.3. | Programa de calidad y actualización del registro de alojamientos turísticos rurales. | 17 |
| 3.4. | Programa de calidad y cumplimiento normativo en bloques y conjuntos de apartamentos turísticos. | 18 |
| 3.5. | Programa de calidad y cumplimiento normativo en campings y áreas de pernocta. | 19 |
| 3.6. | Programa de calidad, seguridad y cumplimiento de requisitos en albergues turísticos. | 20 |
| 3.7. | Programa de turismo activo y ecoturismo. Comprobación y vigencia del seguro de responsabilidad civil y de accidentes. | 21 |
| 3.8. | Programa de agencias de viajes. Campaña de información precontractual de los viajes combinados y los servicios vinculados. | 22 |
| 3.9. | Programa de lucha contra el intrusismo en Guías de Turismo. | 23 |
| 3.10. | Programa de accesibilidad de empresas turísticas. | 24 |



| | |
|--|-----------|
| EJECUCIÓN PLAN DE INSPECCIÓN DE TURISMO 2024..... | 26 |
| 1. Introducción..... | 27 |
| 2. Ejecución Plan General 2024..... | 28 |
| 3. Ejecución Planes Especiales 2024..... | 30 |



1. PRESENTACIÓN

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, en el reglamento que la desarrolla, el Decreto 15/2020, de 31 de enero, del Consell, de disciplina turística en la Comunitat Valenciana.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 6 del citado decreto, el Plan de Inspección se elaborará con carácter anual y en el mismo se determinarán los objetivos de la actuación inspectora.

En la elaboración del presente Plan se han tenido en cuenta las propuestas de los Servicios Territoriales de Turismo junto con las aportaciones y sugerencias del sector turístico: organizaciones y sindicatos más representativos de ámbito autonómico, así como las Cámaras de la Comunitat Valenciana, los ayuntamientos y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias. A tal efecto, se puso a disposición de estas entidades un cauce de comunicación digital previsto en el artículo 6.2 del Decreto 15/2020 de disciplina turística.

El artículo 7 del mencionado decreto estructura el Plan de Inspección anual en los siguientes apartados:

- Plan general. Comprenderá las actuaciones que con carácter ordinario y regular deben realizarse por la inspección turística dentro de las funciones que le competen.
- Planes especiales. Estarán dirigidos a atender una singular necesidad que requiera una actuación concreta en determinado sector turístico, ámbito geográfico o temporal.

Tanto el plan 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.

Además, en la parte final del presente documento, se incluye el balance de ejecución del Plan de Inspección de Turismo 2024.



2. PLAN GENERAL 2025

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 y a la libre circulación de servicios entre los estados miembros.

En el ámbito de la Comunitat Valenciana, la Ley 15/2018, de 7 de junio, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana, recoge en el artículo 53 la regulación del inicio del ejercicio de la actividad turística.

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 públicas, 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.

Con base en todo ello, quedarían encuadradas en la planificación general las siguientes actividades:

- Comprobación de las declaraciones responsables 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 denuncias de las personas usuarias de servicios turísticos, profesionales del sector, asociaciones y fuerzas y cuerpos de Seguridad. Las actuaciones que puedan derivarse no se centrarán únicamente en aquello reclamado o denunciado, sino que se extenderán a la verificación del cumplimiento de toda la normativa turística aplicable al establecimiento y/o empresa en cuestión.
- Resolución de las reclamaciones y denuncias presentadas por las personas usuarias de servicios turísticos a través del procedimiento telemático con código SIA 211003 (código GVA 1915), accesible en el siguiente enlace https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=1915, en la página web de la Dirección General de Turismo (sección “Inspección y Reclamaciones”), o en la sede electrónica de la Generalitat.
- 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.



- Localización de establecimientos clandestinos.
- Notificaciones de la actividad inspectora.
- Comprobación de ceses de actividad con el fin de iniciar los procedimientos de baja 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 el Servicio Territorial de Urbanismo o por los ayuntamientos, en su caso.
- Formación específica dirigida al personal de la Dirección General de Turismo y de los Servicios Territoriales de Turismo.

2.1. Programa de comprobación y control de actividades y empresas turísticas.

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 siguiente tipo de infracción: *“Ejercer, comercializar, ofrecer, prestar o hacer publicidad de actividades o servicios turísticos sin disponer de los requisitos necesarios establecidos en la normativa o sin haber realizado la declaración responsable de inicio de actividad”*.

Por otra parte, tanto el Decreto-Ley 7/2024, de 9 de julio, del Consell, de simplificación administrativa de la Generalitat como la posterior Ley 6/2024, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de simplificación administrativa, modificaron algunos preceptos de gran parte de la normativa autonómica en materia turística, en especial el Decreto 10/2021, de 22 de enero, del Consell, por el que se regula el alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana.

Objetivo

Verificar el cumplimiento de la normativa vigente por parte de las empresas prestadoras de servicios turísticos y garantizar con ello los derechos de las personas usuarias.

Líneas de actuación



1. Realización de inspecciones administrativas precisas para verificar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 20 de la Ley 17/2009, sobre el libre acceso a las actividades y servicios y el artículo 53 de la ley 15/2018 de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana. Para ello, se elaborarán los informes técnicos de cumplimiento de las categorías y de los requisitos necesarios para la inscripción de hoteles, hostales, pensiones, campings, áreas de pernocta, casas rurales, albergues turísticos y bloques y conjuntos de apartamentos turísticos, así como los posteriores informes de comprobación de subsanaciones.
2. Detección de aquellos establecimientos que presenten incidencias en sus instalaciones o en la prestación de servicios. Se realizarán 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. Detección de aquellos establecimientos que se dediquen a ejercer, comercializar, ofrecer, prestar o hacer publicidad de actividades o servicios turísticos sin disponer de los requisitos necesarios establecidos en la normativa o sin haber realizado la declaración responsable de inicio de actividad.
4. Información en las visitas de inspección acerca de la normativa sectorial que resulte de aplicación, además de otra normativa de carácter estatal de relevancia, como la específica para los establecimientos de alojamiento turístico que establece la obligación de comunicar a las fuerzas y cuerpos de seguridad los datos del registro documental de las personas viajeras.
5. Seguimiento especial de los establecimientos con mayor número de reclamaciones presentadas en el ejercicio 2024 o cuyas posibles infracciones no se pudieron acreditar de forma fehaciente.
6. Comprobación del cumplimiento de los preceptos introducidos o modificados por la normativa más reciente.
7. Comprobación del cumplimiento de la normativa reguladora de los distintivos por parte de las empresas y establecimientos turísticos.
8. Asesoramiento e información sobre proyectos de inicio o modificaciones de actividad turística, tanto en el Servicio Territorial de Turismo como en el propio establecimiento.
9. Emisión de los informes requeridos por el Servicio Territorial de Urbanismo o los Ayuntamientos administraciones solicitantes en materia urbanística relativos a la LOTUP o las Declaraciones de Interés Comunitario.

Cuantificación

No es posible cuantificar las actuaciones de forma previa.



Plazo de ejecución

Durante todo el año.

2.2. Programa de verificación del cumplimiento de la normativa reciente en las viviendas de uso turístico.

El Decreto-Ley 9/2024, de 2 de agosto, del Consell, de modificación de la normativa reguladora de las viviendas de uso turístico entró en vigor el pasado 8 de agosto de 2024, modificando la Ley 15/2018, 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana y el Decreto 10/2021, de 22 de enero, del Consell, por el que se regula el alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana, en materia de viviendas de uso turístico.

Objetivo

Verificación del cumplimiento de la normativa turística reciente aplicable a las viviendas de uso turístico.

Líneas de actuación

1. Realización de inspecciones administrativas aleatorias en las viviendas de uso turístico inscritas desde la entrada en vigor del citado Decreto-Ley 9/2024, especialmente orientadas a verificar:

- las declaraciones responsables de inicio de actividad y de modificaciones de la inscripción en el Registro de Turismo.
- la referencia catastral de la vivienda, que deberá ser única e individualizada.
- la disponibilidad y vigencia del informe municipal de compatibilidad urbanística para uso turístico favorable, o documento equivalente, cuando resulte exigible, y especialmente en los casos de cambio de propiedad de la vivienda.
- La comercialización como vivienda de uso turístico únicamente en los periodos así declarados. La detección se realizará a raíz de denuncias o reclamaciones o bien mediante la comprobación de anuncios comerciales en las plataformas.
- La disponibilidad de la vivienda o viviendas para su dedicación al uso turístico y la documentación que lo acredita según el caso.
- La disponibilidad del reglamento de normas de régimen interno.
- El cumplimiento de los nuevos requisitos establecidos en el Anexo III del Decreto 10/2021, por el que se regula el alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana.



2. Realización de inspecciones administrativas orientadas al control de las nuevas infracciones, o aquellas que han sido modificadas, de la Ley 15/2018, 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana, en especial:

- Artículo 92.16, incumplimiento de la obligación de publicitar la exacta localización y el número de inscripción de la vivienda en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana.
- Artículo 92.19, falta de comunicación de forma reglamentaria del cambio de titular.
- Artículo 92.20, negativa de las personas propietarias de los establecimientos turísticos, incluidas las viviendas de uso turístico, a facilitar la identidad y datos de contacto de las personas titulares de la actividad turística, así como el contrato o título habilitante necesario.
- Artículo 93.6, ejercer, comercializar, ofrecer, prestar o hacer publicidad de alquiler turístico por habitaciones en viviendas de uso turístico registradas.
- Artículo 93.7, sobreventa de plazas e incumplimiento del régimen de reservas o cancelación y de condiciones.

Cuantificación

| Provincia | Línea de actuación 1 y 2 (núm. inspecciones) |
|-----------|---|
| Alicante | 3% de las vut inscritas desde 08/08/2024 |
| Castellón | 7% de las vut inscritas desde 08/08/2024 |
| Valencia | 8% de las vut inscritas desde 08/08/2024 |

Plazo de ejecución

Estas actuaciones se realizarán a lo largo de todo el ejercicio.

2.3. Programa de actualización y migración del Registro de Turismo.

El Decreto-Ley 9/2024, de 2 de agosto, del Consell, de modificación de la normativa reguladora de las viviendas de uso turístico, establece que aquellas viviendas de uso turístico que a fecha 31 de diciembre de 2024 no hubieran comunicado su referencia catastral, serán dadas de baja del Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana, previa tramitación del oportuno expediente en el que se dará trámite de audiencia a la persona interesada.



Además, tanto el Decreto-Ley 7/2024, de 9 de julio, del Consell, de simplificación administrativa de la Generalitat como la posterior Ley 6/2024, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de simplificación administrativa, modificaron algunos preceptos que afectan al Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana y a los alojamientos turísticos.

Por otro lado, se está realizando la migración informática de la base de datos de viviendas de uso turístico y la de bloques y conjuntos de apartamentos de uso turístico; además, se va a realizar también la migración de la base de datos de hoteles.

Objetivo

Depurar y actualizar el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana localizando las empresas o particulares que figuran inscritas en el Registro pero que, o bien no se encuentran en activo, o bien incumplen alguno de los requisitos exigibles para su permanencia en el mismo, o bien adolecen de alguno de los datos o documentos necesarios.

Finalizar las migraciones informáticas con la mayor fiabilidad, vigencia y calidad de datos posible.

Líneas de actuación

1. Tramitación de los correspondientes expedientes de baja del Registro de Turismo, conforme a la detección previa de datos esenciales erróneos o inexistentes por parte de la DG de Turismo o de la sección de empresas de los Servicios Territoriales.
2. Comprobaciones de Declaraciones Responsables presentadas por empresas de turismo (inicios de actividad y modificaciones).
3. Comprobaciones de ceses de actividad para iniciar las bajas en el Registro de Turismo.
4. Actualización de datos de empresas gestoras y de titulares de viviendas de uso turístico y de su oferta actualizada de viviendas registradas (comprobación de altas y bajas).
5. Verificación de la actividad de las empresas de servicios complementarios que consta en el Registro de Turismo, comprobando que estén debidamente registradas en cuanto a su actividad conforme a las tipologías establecidas establecidas, una vez que ha finalizado el plazo máximo de un año para darse de alta, en su caso, como empresas de turismo activo o ecoturismo que recoge la disposición transitoria tercera del Decreto 4/2024 de 4 de enero, publicado el 12 de enero y que entró en vigor en el plazo de un mes desde su publicación. El Servicio de Ordenación y Tramitación Turística indicará aquellas empresas concretas en las que habrán de realizarse las comprobaciones.

Cuantificación



No es posible cuantificar la línea 1, dado que debe realizarse previamente la detección y posterior filtrado de casos en los que proceder a tramitar los expedientes de baja.

Tampoco es posible determinar previamente un número concreto para las líneas 2 y 3, dado que dependen de las Declaraciones Responsables de inicio, modificación o cese de actividad que se presenten durante el ejercicio.

| Provincia | Línea de actuación 4 (núm. comprobaciones) | Línea de actuación 5 (núm. comprobaciones) |
|-----------|---|---|
| Alicante | 80 | 10 |
| Castellón | 40 | - |
| Valencia | 80 | 10 |

Plazo de ejecución

La depuración y actualización del Registro de Turismo se realizará durante todo el año.

2.4. Programa de seguimiento y gestión de la delegación competencial del régimen sancionador en materia de viviendas de uso turístico en los ayuntamientos.

El Decreto-Ley 9/2024, de 2 de agosto, del Consell, de modificación de la normativa reguladora de las viviendas de uso turístico, introdujo una modificación en el artículo 98 de la Ley 15/2018, 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana, añadiendo el apartado 2 que establece que la competencia para incoar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores por infracciones leves, graves y muy graves en materia de viviendas de uso turístico ubicadas en su ámbito territorial, así como, si procede, para la revisión en vía administrativa de los actos derivados de dichos procedimientos sancionadores, podrá ser objeto de delegación a los ayuntamientos que así lo soliciten y que cumplan los requisitos generales exigibles.

En consecuencia, se ha firmado un Convenio Marco entre la Generalitat, a través de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias para la delegación en los ayuntamientos del ejercicio de la competencia para la incoación, instrucción y resolución de procedimientos sancionadores por la comisión de infracciones leves, graves y muy graves en materia de viviendas de uso turístico ubicadas en su ámbito territorial y la revisión administrativa de los actos administrativos que se deriven.



Objetivo

Colaborar con los ayuntamientos solicitantes para implementar con éxito su adhesión al Convenio y llevar a cabo, por parte de los órganos competentes en materia de Turismo, las actuaciones y gestiones que puedan derivar de los procedimientos sancionadores tramitados.

Líneas de actuación

1. Colaboración con los ayuntamientos interesados, que consistirá, por parte de la DG de Turismo, en resolución de consultas, asesoramiento sobre el procedimiento telemático e impartición de formación mediante un webinar o instrumento similar.
2. Implementación, por parte de la DG de Turismo, de un sistema de intercambio de información entre la propia Dirección General y los Servicios Territoriales con los ayuntamientos adheridos para llevar a cabo las gestiones necesarias en materia de inspección.
3. Inicio de las actuaciones y gestiones que, en su caso, se deriven de las sanciones impuestas (suspensión de actividad, clausura de establecimiento, cese de actividad) y deban inscribirse en el Registro de Turismo por parte de los Servicios Territoriales.

Cuantificación

No puede realizarse una previsión para las líneas de actuación propuestas, dado que dependerá de los ayuntamientos solicitantes y, posteriormente, de las actuaciones derivadas que se lleven a cabo.

Plazo de ejecución

Durante todo el año.

2.5. Programa de formación en inspección y disciplina turística.

El colectivo de agentes de inspección, al igual que la plantilla de la administración en general, es cada vez más cambiante y el nuevo personal dispone de perfiles muy diversos.

Objetivo

Adquirir, ampliar y actualizar los conocimientos normativos para su aplicación en la actividad inspectora, especialmente en el caso de personal de nuevo ingreso, así como la aplicación práctica de la normativa turística.



Líneas de actuación

1. Formación continua del personal:

- Realización de encuentro, jornada formativa, mesa de trabajo o similar, para el colectivo de agentes de inspección de los Servicios Territoriales de Turismo, con el fin de unificar criterios de actuación y homogeneizar y guiar la función inspectora en materia turística para todo el territorio de la Comunitat Valenciana.
- Emisión, en su caso, de instrucciones comunes, y creación y actualización de los documentos de preguntas frecuentes o similares por parte de la Dirección General de Turismo que sea necesario.

2. Realización de gestiones de manera coordinada con el IVAP para la preparación y realización de los cursos que formarán parte del Plan de formación del empleado público:

- Disponibilidad e impartición del curso “EL RETO DE LAS VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO” en la oferta de formación del año 2025, primera convocatoria, cuyo objetivo es capacitar al personal para gestionar el reto de la proliferación de las viviendas de uso turístico.
- Disponibilidad e impartición del curso “TURISMO. NORMATIVA TURÍSTICA Y ACTIVIDAD INSPECTORA” en la oferta de formación del año 2025, segunda convocatoria, cuyo objetivo es actualizar conocimientos sobre la Ley de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana y el Decreto de disciplina turística para su puesta en práctica en el desarrollo de las actividades inspectoras, de forma que se mejore la documentación generada (informes, actas de infracción o constancia de hechos, presunción de veracidad), tanto en contenido como en forma, que supone la base para la posterior tramitación de los expedientes de empresas, diligencias previas y procedimientos sancionadores.

Cuantificación

Respecto a la línea de actuación 1, se propone realizar al menos un encuentro, jornada o mesa. Asimismo, se actualizarán y, en su caso, crearán los documentos de faqs y similares que sea necesario y se emitirán las instrucciones que resulten pertinentes.

Respecto a la línea de actuación 2, el objetivo es que se impartan los dos cursos de formación programados a través de la oferta de formación del año 2025 del IVAP. Además, se realizarán las gestiones necesarias con el IVAP para incluir al menos un curso en la oferta de formación del año 2026.

Plazo de ejecución

A lo largo de todo el año 2025.



3. PLANES ESPECIALES 2025

Los Planes Especiales están dirigidos a atender una singular necesidad que requiera una actuación concreta en determinado sector turístico, ámbito geográfico o periodo temporal.

Para el ejercicio 2025, se establecen conforme a los siguientes criterios:

- Urgencia del problema; en concreto para este ejercicio se prioriza la lucha contra el intrusismo y la economía sumergida.
- Tipología de establecimiento.
- Ámbito geográfico, en base a zonas concretas de cada provincia, que presentan problemáticas recurrentes o que conviene resolver con urgencia.

3.1. Programa de lucha contra el intrusismo y la economía sumergida en viviendas de uso turístico.

Existe una importante cantidad de viviendas de uso turístico clandestinas que se comercializan sin haber presentado la declaración responsable correspondiente ni la documentación exigible y sin haber sido inscritas en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana, incurriendo así en varias de las infracciones muy graves establecidas en el artículo 93 de la Ley 15/2018 de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana, en especial la referida en el apartado 1: *“Ejercer, comercializar, ofrecer, prestar o hacer publicidad de actividades o servicios turísticos sin disponer de los requisitos necesarios establecidos en la normativa o sin haber realizado la declaración responsable de inicio de actividad”*.

Objetivo

Combatir el intrusismo y la economía sumergida en el sector de las viviendas de uso turístico, tanto a través de campañas de información y sensibilización dirigidas a las personas físicas y empresas gestoras de viviendas de uso turístico, como mediante la intensificación de la actividad inspectora.

Implementar actuaciones de colaboración para la detección de oferta ilegal y establecer protocolos de colaboración tanto con las plataformas de internet como con las administraciones locales.

Líneas de actuación



1. Mantenimiento de la inspección “on line” en contacto constante con las asociaciones, estableciendo una línea abierta de interrelación.
2. Intensificación de las inspecciones a las empresas gestoras y empresas inmobiliarias, controlando sus ofertas de viviendas de alquiler vacacional, con el objetivo de que toda su oferta de viviendas turísticas esté regularizada y que no se utilice un mismo número de registro para varias viviendas diferentes.
3. Ampliación de la colaboración con más plataformas de alquiler de viviendas de uso turístico, abriendo nuevos canales de comunicación que permitan facilitar datos a la plataforma sobre anuncios ilegales, para su posterior retirada.
4. Control de las viviendas cuya solicitud de inscripción fue denegada por no reunir los requisitos necesarios para realizar la actividad turística de alojamiento. Comprobación de que están inactivas y que no se incorporan a la oferta clandestina.
5. En la provincia de Valencia, las actuaciones de inspección se dirigirán fundamentalmente a la ciudad de Valencia, preferentemente a los barrios de Ciutat Vella, Cabanyal-Canyamelar y Malvarrosa, y a los municipios de Cullera y Gandía.
6. Intensificación de la colaboración con las administraciones locales, en concreto con aquellos municipios que, conforme al Decreto 5/2020, de 10 de enero, de regulación del estatuto de municipio turístico de la Comunitat Valenciana, han obtenido tal declaración, firmando para ello las bases para la colaboración contra el intrusismo y la competencia desleal. Igualmente, con aquellos municipios que se hubieran adherido al Convenio Marco entre la Generalitat, a través de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, para el ejercicio de la competencia por parte de los ayuntamientos para la incoación, instrucción y resolución de procedimientos sancionadores por la comisión de infracciones leves, graves y muy graves en materia de viviendas de uso turístico (ver 2.4 Programa de seguimiento de la delegación competencial del régimen sancionador).
7. Comprobación de las reclamaciones y las denuncias sobre viviendas de uso turístico.

Cuantificación

No pueden determinarse con anterioridad las cuantías de las líneas de actuación. No obstante, y respecto a las líneas de actuación 1 y 2, se plantea lo siguiente:

| Provincia | Línea de actuación 1 (núm. inspecciones online) | Línea de actuación 2 (núm. inspecciones EGVT y Eª Inmob.) |
|-----------|--|--|
| Alicante | 120 | 80 |
| Castellón | 80 | 10 |
| Valencia | 125 | 120 |



A partir de todas las comprobaciones realizadas en las diversas plataformas, se intensificarán, por parte de cada Servicio Territorial, las comunicaciones a cada una de ellas remitiendo las incidencias detectadas para su corrección o eliminación de la plataforma.

Se prevé también 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

Estas actuaciones se realizan durante todo el año, preferentemente en el primer semestre antes del periodo estival, que es cuando se incrementan las reclamaciones de turistas por deficiencias que hay que comprobar de forma prioritaria.

3.2. Programa de calidad y cumplimiento en establecimientos hoteleros.

Existen muchos establecimientos hoteleros registrados hace ya bastantes años. En muchas ocasiones, especialmente en aquellos de 1 estrella, no cumplen adecuadamente con las expectativas de los clientes.

Por otra parte, en ocasiones las reclamaciones y denuncias se concentran en determinados establecimientos o zonas concretas.

Objetivo

Comprobar la correcta adecuación al Decreto 10/2021, de 22 de enero, del Consell, por el que se regula el alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana, de los establecimientos hoteleros con categoría de pensión, hostel y hotel, inscritos hace más de 3 años, en especial los de 1 estrella, o aquéllos que no hayan sido reclasificados recientemente.

Igualmente, comprobar el correcto uso de los distintivos turísticos en estos establecimientos conforme al Decreto 2/2017, de 24 de enero, del president de la Generalitat, por el que se establecen los distintivos correspondientes a las empresas y a los establecimientos turísticos de la Comunitat Valenciana.

Por último, atender las reclamaciones y denuncias, así como realizar las actuaciones derivadas que procedan.

Líneas de actuación

1. Verificación de cuestionarios de autoevaluación y realización de visitas en pensiones, hostales y hoteles inscritos hace más de 3 años, priorizando los de 1 estrella y los que no hayan sido reclasificados recientemente.



2. Realización de visitas a los hoteles de la zona de Oropesa del Mar, dado que concentran un gran número de reclamaciones.
3. Realización de las actuaciones pertinentes en caso de denuncias, reclamaciones o comunicaciones verbales de posible intrusismo.
4. Actualización y depuración del Registro de Turismo en base a los resultados obtenidos en las líneas anteriores.

Cuantificación

La cuantificación no puede determinarse en las líneas 3 y 4.

| Provincia | Línea de actuación 1 (Cuestionarios verificados / núm. visitas) | Línea de actuación 2 (núm. visitas) |
|-----------|--|---|
| Alicante | 60 | - |
| Castellón | 15 | 3 |
| Valencia | 55 | - |

Plazo de ejecución

Estas actuaciones se realizan durante todo el año, preferentemente en el primer semestre antes del periodo estival, que es cuando se incrementan las reclamaciones de turistas por deficiencias que hay que comprobar de forma prioritaria.

3.3. Programa de calidad y actualización del registro de alojamientos turísticos rurales.

Existen muchos alojamientos rurales registrados hace ya bastantes años. En muchas ocasiones no cumplen adecuadamente con las expectativas generadas por los clientes.

Objetivo

Comprobar la correcta clasificación de los establecimientos de alojamiento rural y continuar con el plan de control y verificación de la actividad turística de los alojamientos turísticos rurales de la Comunitat Valenciana, tanto la adecuación al Decreto 10/2021, de 22 de enero, del Consell, por el que se regula el alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana, de aquellos inscritos hace más de 3 años, priorizando los que no hayan sido reclasificados recientemente, como el correcto uso de los distintivos turísticos conforme al Decreto 2/2017, de 24 de enero, del president de la Generalitat, por el que se establecen los distintivos correspondientes a las empresas y a los establecimientos turísticos de la Comunitat Valenciana.



Asimismo, atender las reclamaciones, denuncias o quejas, así como realizar las actuaciones derivadas que procedan.

Líneas de actuación

1. Comprobación de la correcta clasificación de los establecimientos de alojamiento rural, y su adecuación al Decreto 10/2021 por el que se regula el alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana y las nuevas modalidades, en especial en aquellos inscritos hace más de 3 años, los no reclasificados recientemente y los que presentan deficiencias.
2. Realización de las actuaciones pertinentes en caso de denuncias, reclamaciones o quejas.
3. Actualización y depuración del Registro de Turismo en base a los resultados obtenidos en las líneas anteriores.

Cuantificación

La cuantificación no puede determinarse en las líneas 2 y 3.

| Provincia | Línea de actuación 1 (núm. comprobaciones / visitas) |
|-----------|--|
| Alicante | 30 |
| Castellón | 15 |
| Valencia | 25 |

Plazo de ejecución

Estas actuaciones se realizan durante todo el año.

3.4. Programa de calidad y cumplimiento normativo en bloques y conjuntos de apartamentos turísticos.

Objetivo

Verificar el cumplimiento de la normativa en los bloques y conjuntos de apartamentos turísticos, con el fin de corregir deficiencias de infraestructura, así como mantener y fomentar el nivel de calidad de los servicios, instalaciones y equipos.

Líneas de actuación



1. Revisión de los edificios de viviendas de uso turístico con la misma referencia catastral a fecha 31 de diciembre de 2024. Elaboración de informes en caso de que sean susceptibles de clasificarse en la modalidad de bloque o conjunto de apartamentos turísticos o, si procede, tramitación de las bajas previstas en el art. 30 1.g) del Decreto 10/2021.

2. Realización de visitas a los establecimientos inscritos hace más de 3 años que hace tiempo que no han sido visitados, incluyendo la revisión de requisitos de seguridad (en especial la existencia del plan de emergencia o de autoprotección), diseño y calidad. En caso de haber revisado en Planes de Inspección anteriores los antiguos, se realizarán las visitas a los más recientes.

Cuantificación

| Provincia | Línea de actuación 1 (revisiones) | Línea de actuación 2 (visitas) |
|-----------|--------------------------------------|------------------------------------|
| Alicante | 10 | 20 |
| Castellón | 10 | 5 |
| Valencia | 10 | 20 |

Plazo de ejecución

Estas actuaciones se realizarán durante todo el año.

3.5. Programa de calidad y cumplimiento normativo en campings y áreas de pernocta.

Se considera prioritario comprobar la seguridad de campings y áreas de pernocta. Además, se considera necesario verificar la normativa en relación con otros aspectos.

También se han producido cambios normativos que afectan a los campings a través del Decreto-Ley 7/2024, de 9 de julio, del Consell, de simplificación administrativa de la Generalitat y de la posterior Ley 6/2024, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de simplificación administrativa, que modificaron algunos preceptos del Decreto 10/2021, por el que se regula el alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana.

Objetivo



Comprobar las vías de evacuación y salidas de emergencia, las modificaciones de capacidad no comunicadas al Registro, el estado de instalaciones, los requisitos obligatorios para la clasificación y especialidades, así como los distintivos actualizados, priorizando aquellos campings y áreas de pernocta inscritos hace más de 3 años o que no se visitan desde hace más tiempo.

Líneas de actuación

1. Realización de inspecciones en los campings y áreas de pernocta inscritos hace más de 3 años y en aquellos que no han sido visitados en más tiempo.
2. Seguimiento de los campings y áreas de pernocta que en el ejercicio 2024 presentaron deficiencias y tienen subsanaciones pendientes.

Cuantificación

| Provincia | Línea de actuación 1 (inspecciones) | Línea de actuación 2 (subsanaciones completas / exp. sancionadores iniciados) |
|-----------|--|---|
| Alicante | 20 | 4 |
| Castellón | 5 | 5 |
| Valencia | 10 | 2 |

Plazo de ejecución

Estas actuaciones se realizan durante todo el año, preferentemente en el primer semestre antes del periodo estival.

3.6. Programa de calidad, seguridad y cumplimiento de requisitos en albergues turísticos.

La Ley 6/2024, de 5 de diciembre, de simplificación administrativa, ha modificado el Anexo VI del Decreto 10/2021 que establece los requisitos de clasificación exigibles a los albergues turísticos.

Objetivo

Verificar la actividad turística de los albergues de la Comunitat Valenciana, en especial la comprobación de la actividad, los requisitos de clasificación, el estado de las instalaciones, la seguridad del mobiliario tipo cápsula y la disponibilidad de los distintivos autorizados.



Líneas de actuación

1. Realización de inspecciones en albergues turísticos, incluyendo todos aquellos en los que existe mobiliario tipo cápsula.
2. Actualización en el Registro de Turismo de altas y bajas, datos de contacto, cambios de titular, clasificaciones, etc.

Cuantificación

| Provincia | Línea de actuación 1 (núm. inspecciones) |
|-----------|--|
| Alicante | 10 |
| Castellón | 5 |
| Valencia | 7 |

Plazo de ejecución

Estas actuaciones se realizarán durante todo el año.

3.7. Programa de turismo activo y ecoturismo. Comprobación y vigencia del seguro de responsabilidad civil y de accidentes.

El Decreto 4/2024, de 4 de enero, del Consell, regulador del turismo activo y el ecoturismo en la Comunitat Valenciana, así como la Ley 15/2018, de 7 de junio, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana, establecen que las empresas de turismo activo, antes de iniciar una actividad, deberán presentar una comunicación a la que acompañen la declaración responsable en la que se indique, entre otros aspectos, que cumplen con la obligación de disponer de un seguro de responsabilidad civil y de accidentes, así como la cobertura de rescate de accidentados. Estas pólizas deben estar vigentes durante el periodo de actividad para cubrir los posibles riesgos y cumplir con la seguridad requerida por la normativa.

Objetivo



Verificar el cumplimiento de esta obligación por parte de las empresas que ofrezcan actividades incluidas en el Anexo I del Decreto 4/2024, regulador del turismo activo y el ecoturismo en la Comunitat Valenciana, así como comprobar que estas empresas siguen en activo para que, en los casos de cese de la actividad, puedan tramitarse los expedientes necesarios para la depuración del Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana.

Líneas de actuación

1. Continuación de la campaña de comprobación de actividad y de cumplimiento del requisito obligatorio de poseer un seguro de accidentes y responsabilidad civil que cubra los posibles riesgos imputables a la empresa en el desarrollo de sus actividades y la vigencia del mismo, así como informar de la necesidad de que el contrato cumpla con las exigencias del decreto regulador de la actividad. Comprobación del distintivo si dispone de local abierto al público y la publicidad en web del número de registro.

2. Actuaciones como respuesta en caso de reclamación, denuncia o queja, así como por presentación de Declaración Responsable incompleta (improcedencias de inscripción).

Cuantificación

Respecto a la línea de actuación 2, no puede establecerse una cuantía de forma previa.

| Provincia | Línea de actuación 1 (actuaciones) |
|-----------|------------------------------------|
| Alicante | 50 |
| Castellón | 15 |
| Valencia | 30 |

Plazo de ejecución

Estas actuaciones se realizarán durante todo el año.

3.8. Programa de agencias de viajes. Campaña de información precontractual de los viajes combinados y los servicios vinculados.

Objetivo

Continuar con la campaña que proporciona a las agencias de viajes información rigurosa relacionada con el contrato de viajes combinados y servicios vinculados.



Líneas de actuación

1. Mantenimiento de la difusión de la información precontractual de los viajes combinados y servicios vinculados, de forma coordinada con la Dirección General de Turismo. Elaboración, por parte esta dirección general, de dípticos o trípticos que contengan dicha información.
2. Mantenimiento de la comunicación con asociaciones, agencias y personas usuarias de servicios turísticos. Actuaciones derivadas de denuncias, reclamaciones o quejas.
3. Realización de inspecciones “on line” en contacto directo con las asociaciones, estableciendo una línea abierta de interrelación.

Cuantificación

No puede determinarse previamente el número de actuaciones derivadas de reclamaciones, denuncias o comunicaciones conforme a la línea de actuación 2.

| Provincia | Línea de actuación 1 (agencias visitadas o informadas) | Línea de actuación 3 (núm. inspecciones) |
|-----------|---|---|
| Alicante | 50 | 100 |
| Castellón | 10 | 5 |
| Valencia | 30 | 80 |

Plazo de ejecución

Estas actuaciones se realizarán a lo largo de todo el año.

3.9. Programa de lucha contra el intrusismo en Guías de Turismo.

El colectivo de guías de turismo está sufriendo el intrusismo y la economía sumergida en su actividad profesional por quienes publicitan o comercializan sus servicios por internet, sin hallarse en posesión de la preceptiva habilitación como guía de turismo.

Objetivo

Combatir el intrusismo en el sector mediante el control de esta actividad, solicitando el apoyo de las asociaciones profesionales, incrementando la colaboración con las administraciones locales y atendiendo a las denuncias y reclamaciones.



Líneas de actuación

1. Realización de las actuaciones pertinentes en caso de denuncias, reclamaciones o comunicaciones verbales de posible intrusismo.
2. Visitas esporádicas al Conjunto Histórico-Artístico de Guadalest y al Castillo de Santa Bárbara de Alicante. Además, coincidiendo con la llegada de cruceros al puerto de Alicante, se actuará en dicho entorno, previo contacto con la Autoridad Portuaria y de acuerdo con sus indicaciones.
3. Se realizarán visitas a los enclaves más emblemáticos del casco antiguo de València, cuando se produzcan denuncias por intrusismo.
4. Para realizar las actuaciones precedentes, se colaborará con las asociaciones profesionales, así como con las administraciones y policías locales. Se establecerán canales de comunicación eficaces que permitan compartir información relacionada con este programa.

Cuantificación

No puede determinarse previamente el número de actuaciones derivadas de la línea de actuación 1 ni de la línea 4.

| Provincia | Línea de actuación 2 (núm. visitas) | Línea de actuación 3 (núm. visitas) |
|-----------|--|--|
| Alicante | 8 | - |
| Castellón | - | - |
| Valencia | - | 5 |

Plazo de ejecución

Estas actuaciones se realizarán a lo largo de todo el ejercicio.

3.10. Programa de accesibilidad de empresas turísticas.

La normativa vigente en materia de accesibilidad en la Comunidad Valenciana es el Decreto 65/2019, de 26 de abril, del Consell, de regulación de la accesibilidad en la edificación y en los espacios públicos (DOGV del 16/05/2019), de obligado cumplimiento para cualquier obra de edificación de nueva construcción y de cambio de uso, ampliación o reforma de edificios existentes. Esta normativa autonómica incorpora el cumplimiento de varios documentos básicos del Código Técnico de la Edificación, como son el de accesibilidad CTE DB-SUA, así como el documento básico de seguridad contra incendios CTE DB-SI.



Desde hace varios años se está auditando y efectuando un seguimiento de todos los hoteles, campings, bloques, albergues y del resto de tipologías de alojamientos que lo solicitan. La normativa urbanística de aplicación es bastante compleja y dispersa. Asimismo, también se asesora a técnicos sobre nuevos proyectos de alojamiento. Posteriormente se notifica la auditoria de accesibilidad al establecimiento y se realiza un seguimiento.

Se priorizan las auditorías de los alojamientos nuevos y de aumentos de categoría y, puesto que son informes de gran complejidad, se continúa con los que están en seguimiento, elegidos por las técnicas de accesibilidad.

Objetivo

Comprobación del cumplimiento de la normativa vigente en materia de accesibilidad de los alojamientos turísticos.

Líneas de actuación

1. Verificación de la accesibilidad en los alojamientos turísticos, priorizando los establecimientos que inician la actividad o que presentan solicitudes de aumento de categoría.
2. Auditoría y seguimiento de los alojamientos turísticos que lo solicitan.
3. Asesoramiento a empresas y personal técnico de la administración local.

Cuantificación

Respecto a las líneas de actuación 2 y 3, no puede determinarse de antemano una cuantía porque depende de solicitudes externas.

| Provincia | Línea de actuación 1 (núm. verificaciones) |
|-----------|---|
| Alicante | 20 |
| Castellón | - |
| Valencia | - |

Plazo de ejecución

Durante todo el año 2025.

EJECUCIÓN PLAN DE INSPECCIÓN DE TURISMO 2024



DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO

Servicio de Asistencia e Inspección Turística



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Innovación,
Industria, Comercio y Turismo

1. Introducción

El Plan de inspección de Turismo de 2024 se aprobó mediante resolución de la Dirección General de Turismo de fecha 26 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.

Conforme al artículo 7 del referido Decreto, el Plan de Inspección se divide en:

1. Plan General
2. Planes Especiales



2. Ejecución Plan General 2024

| PROGRAMAS 2024 | PREVISIONES 2024 | EJECUCIÓN 2024 | GRADO EJECUCIÓN |
|--|--|---|-----------------|
| 2.1 Programa de comprobación y control de actividades y empresas turísticas. | No cuantificable de forma previa, depende de las DR que se presentan durante el ejercicio. | Actuaciones Alicante 1.095 Castellón 379 Valencia 244 Total 1.718 | 100% |
| 2.2 Programa de calidad y competitividad en hoteles. Comprobación del cumplimiento de la normativa reguladora de los distintivos turísticos. | Hoteles 15 Alicante 10 Castellón 0 Valencia 5 Hostales 38 Alicante 15 Castellón 20 Valencia 3 Pensiones 33 Alicante 15 Castellón 14 Valencia 4 Total 86 | Hoteles 39 Alicante 27 Castellón 6 Valencia 6 Hostales 71 Alicante 49 Castellón 22 Valencia - Pensiones 55 Alicante 44 Castellón 11 Valencia - Total 165 | 100% |
| 2.3 Programa de actualización del registro de alojamientos turísticos rurales de la Comunitat Valenciana. | Alojamientos rurales Alicante 30 Castellón 34 Valencia 88 Total 152 | Alojamientos rurales Alicante 39 Castellón 44 Valencia 36 Total 119 | 78% |



| | | | | | |
|--|----------------------|------------|----------------------|------------|------------|
| 2.4 | Emp. Gestoras VT | 330 | Emp. Gestoras VT | 323 | |
| Programa de actualización del registro de viviendas de uso turístico | Alicante | 150 | Alicante | 166 | 98% |
| | Castellón | 40 | Castellón | 40 | |
| | Valencia | 140 | Valencia | 117 | |
| | Titulares VT | 152 | Titulares VT | 140 | |
| | Alicante | 25 | Alicante | 36 | 92% |
| | Castellón | 107 | Castellón | 85 | |
| | Valencia | 20 | Valencia | 19 | |
| | Total | 482 | Total | 463 | 96% |
| 2.5 | Bloques/conjuntos at | | Bloques/conjuntos at | | |
| Programa de comprobación y verificación en bloques y conjuntos de apartamentos de uso turístico. | Alicante | 20 | Alicante | 28 | 100% |
| | Castellón | 5 | Castellón | 5 | |
| | Valencia | 5 | Valencia | - | |
| | Total | 30 | Total | 33 | |
| 2.6 | Albergues | | Albergues | | |
| Programa de comprobación y verificación en albergues | Alicante | 10 | Alicante | 11 | 62% |
| | Castellón | 7 | Castellón | 7 | |
| | Valencia | 25 | Valencia | 8 | |
| | Total | 42 | Total | 26 | |
| 2.7 | Mesas de trabajo | 3 | Mesas de trabajo | 1 | 33% |
| Programa de formación en inspección y administración turística. | Cursos de formación | 2 | Cursos de formación | 1 | 50% |
| | Total | 5 | Total | 2 | 40% |



3. Ejecución Planes Especiales 2024

| PROGRAMAS 2024 | PREVISIONES 2024 | EJECUCIÓN 2024 | GRADO EJECUCIÓN |
|--|---|---|-----------------|
| 3.1 | | Actuaciones | |
| Programa de intrusismo y economía sumergida en viviendas turísticas | No cuantificable con antelación | Alicante 98 Castellón 267 Valencia 94 Total 459 | 100% |
| | Bases de colaboración con ayuntamientos suscritas. No cuantificable con antelación. | Bases suscritas 2024 (Total desde 2018: 106) 9 | |
| 3.2 | | Actuaciones | |
| Programa de intrusismo y la economía sumergida. Guías de turismo. | No cuantificable con antelación. | Alicante 4 Castellón 1 Valencia - Total 5 | 100% |
| | | | |
| 3.3 | Campings y áreas pernocta | Campings y áreas pernocta | |
| Programa sector camping y áreas de pernocta – sistemas de evacuación y emergencias | Alicante 20 Castellón 8 Valencia 25 Total 53 | Alicante 26 Castellón 14 Valencia 14 Total 54 | 100% |
| | | | |
| 3.4 | | Actuaciones | |
| Programa de agencias de viajes. Campaña de información precontractual de los viajes combinados y servicios vinculados. | No cuantificable con antelación. | Alicante 131 Castellón - Valencia 76 Total 207 | 100% |
| | | | |



| | | | | |
|--|----------------------------------|-------------------------|-----------|------|
| 3.5 | Empresas turismo activo | Empresas turismo activo | | |
| Programa de turismo activo. Comprobación y vigencia del seguro de responsabilidad civil y de accidentes. | Alicante | 50 | Alicante | 52 |
| | Castellón | 15 | Castellón | 19 |
| | Valencia | 65 | Valencia | 28 |
| | Total | 130 | Total | 99 |
| | | | | 76% |
| 3.6 | No cuantificable con antelación. | Actuaciones | | |
| Programa de accesibilidad de empresas turísticas. | | Alicante | 43 | |
| | | Castellón | - | |
| | | Valencia | 58 | |
| | | Total | 101 | |
| | | | | 100% |
| 3.7 | No cuantificable con antelación. | Actuaciones | | |
| Programa de servicios complementarios. Depuración Registro de Turismo. | | Alicante | 25 | |
| | | Castellón | - | |
| | | Valencia | - | |
| | | Total | 25 | |
| | | | | 100% |