



# LEY DE TURISMO, OCIO Y HOSPITALIDAD DE LA COMUNITAT VALENCIANA

## DOSSIER INFORMATIVO

1. NECESIDAD Y OPORTUNIDAD DE UN NUEVO MARCO NORMATIVO
2. OBJETIVOS COMPARTIDOS QUE NOS OFRECEN GRANDES OPORTUNIDADES
3. PRINCIPALES NOVEDADES QUE DAN UN VALOR AÑADIDO DEL SECTOR TURÍSTICO
4. ESTRUCTURA DE LA NUEVA LEY
5. PROCESO DE TRAMITACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA / SECTORIAL

### ANEXO: 9 VALORES QUE NOS HACE UN DESTINO 10

---

#### 1. NECESIDAD Y OPORTUNIDAD DE UN NUEVO MARCO NORMATIVO

- El Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana dispone en su artículo 49.1.12 que **la Generalitat tiene competencia exclusiva en materia de Turismo.**
- La Secretaria Autonómica de la Agència Valenciana del Turisme es el máximo órgano encargado de la dirección y ejecución de la política de la Generalitat en materia de turismo, ejerciendo las competencias estatutarias que tiene atribuidas: ordenación y promoción del turismo.
- Habiendo transcurrido **ya 20 años desde la aprobación de la Ley 3/1998, de 21 de mayo, de Turismo de la Comunidad Valenciana**, el Consell del Botanic inició a finales de 2016 el proceso de elaboración de un nuevo marco normativo dirigido a establecer los principios de un nuevo modelo turístico que facilitase el incremento sostenido de la competitividad del sector.
- De hecho, la evolución experimentada en la última década por el sector turístico valenciano motivado por los cambios demográficos, económicos, tecnológicos y socioculturales experimentados, así como los requerimientos y exigencias que hoy en día manifiestan los consumidores y usuarios, ha hecho **necesario adaptar nuestro marco legislativo en materia turística a este nuevo escenario**, facilitando con ello su convergencia con el proceso de transformación que están experimentando tanto la demanda turística nacional e internacional como los modelos de negocio y prestación de servicios turísticos.
- De hecho, varias comunidades autónomas españolas (Galicia, Extremadura, Andalucía y las Islas Baleares) han publicado en los últimos años sus nuevas leyes de Turismo, buscando con ello la regulación de nuevas figuras jurídicas o nuevas modalidades de

explotación de empresa turísticas que han ido apareciendo y cuya práctica se ha extendido en todos los destinos.

- Cabe destacar además que **el nuevo marco normativo del turismo valenciano contribuirá a buen seguro a reforzar el desarrollo planificado y sostenible de la actividad turística, impulsando los valores de la hospitalidad y del Código ético**, asumiendo la gobernanza colaborativa como eje principal en la gestión de la política turística. De hecho, es el propio Código Ético de la Comunitat Valenciana (el primero que una comunidad autónoma adapta del texto de la OMT) el que inspira gran parte del articulado de esta ley.
- Y **contribuirá a promover la orientación**, hacía los requerimientos de un turista cada día más experimentado y tecnológico, **de los destinos, servicios y productos turísticos valencianos, incorporando la era digital en todas sus posibles ramificaciones, luchando con mayor intensidad contra el intrusismo y la competencia desleal y reforzando el concepto de qué es ser destino mediterráneo y nuestra propia singularidad como territorio diferenciado.**
- En definitiva, **la Ley de Turismo, Ocio y Hospitalidad de la Comunitat Valenciana fija nuestras coordenadas como destino mediterráneo** de referencia internacional en ámbitos como la ordenación del sector, su planificación en clave inteligente, la concepción y sentir turístico del territorio o la innovación y tecnología turística aplicada a empresas, servicios y destinos.

## 2. OBJETIVOS COMPARTIDOS QUE NOS OFRECEN GRANDES OPORTUNIDADES

- Uno de los objetivos básicos de la nueva ley es generar las condiciones que propicien la actividad turística hacia un **nuevo modelo que facilite su integración con la población, la cultura y el medio ambiente local.**
- La nueva Ley se enmarca en el principio de la unidad de Mercado, **garantizando un entorno regulatorio más eficiente, transparente y simplificado** para los agentes turísticos, que contribuya a la mejora de la competitividad y que refuerce las garantías de consumidores y usuarios de servicios turísticos.
- Tiene como propósito mejorar la definición del marco institucional competente en materia turística en la Comunitat Valenciana, **evitando duplicidades y generando sinergias entre agentes públicos y privados**, y haciendo de la gobernanza colaborativa en la gestión de la política turística su razón de ser.
- **Introduce la ética del turismo**, señalando unos principios generales y un marco de referencia donde la hospitalidad es el principio básico y la práctica turística se estructura desde los valores del respeto y la igualdad teniendo como soporte la participación y la corresponsabilidad como garantía para su cumplimiento.
- Propicia la **redefinición de los Espacios Turísticos de la Comunitat Valenciana**, a través de un marco normativo que potencia la generación de sinergias entre áreas urbanas, de litoral y de interior, incidiendo en la planificación sostenible de la actividad turística sobre el territorio.
- Establece **un marco normativo innovador** que da respuesta a los efectos que, sobre la actividad turística, representan las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, la administración electrónica y la apertura de datos.

- Potencia el ejercicio de la **disciplina turística**, garantizando la calidad de la oferta y la seguridad jurídica de consumidores y prestatarios de servicios mediante la implementación de medidas que erradiquen el intrusismo y la competencia desleal.
- Define un marco regulatorio básico que articula una **efectiva política de Marcas Turísticas** que garantice el mejor posicionamiento de la Comunitat Valenciana y sus destinos turísticos en los mercados turísticos nacionales e internacionales.

### 3. PRINCIPALES NOVEDADES: UN VALOR AÑADIDO DEL SECTOR TURÍSTICO

- La nueva Ley de Turismo, Ocio y Hospitalidad de la Comunitat Valenciana dota de mayor valor al sector turístico al introducir **nuevos elementos de coordinación y colaboración**, provocando que lo público y privado tengan espacios de cogestión y codecisión.
- De hecho, esta ley no es solo un conjunto de artículos estructurados en Capítulos que se agrupan en Títulos y en donde la clasificación ordenación y tipificación de infracciones encuentren su acomodo natural, sino que **construye un relato sólido de lo que somos y lo que aspiramos a ser como destino turístico mediterráneo** de referencia internacional.
- Con la nueva normativa abordamos la diversidad, damos una interpretación positiva de la riqueza turística y **damos a todas las marcas y ecosistemas público-privados entrada en la sala de máquinas del turismo.**
- Este nuevo marco normativo **concibe el turismo y su vinculación con el ocio de forma transversal**, desde la relación directa entre personas que viajan y las comunidad receptora que las acoge y le muestra lo mejor de sí misma, dotando así a la Comunitat Valenciana de un marco legislativo innovador que, tomando en consideración las disposiciones del Código Ético Mundial para el turismo que promueve la OMT nos **ayuda a diferenciarnos de otros destinos en base valores como la hospitalidad, el respeto, la inclusión y la singularidades que nos son propias como pueblo.**
- Por ello la ley contribuye a generar condiciones que propicien la evolución de la actividad turística hacia un **nuevo modelo de desarrollo que facilite la integración de los turistas con la población local, su cultura y el medio ambiente**, poniendo en valor la historia, las tradiciones, el territorio y el paisaje de la Comunitat Valenciana y contemplando nuevos fenómenos como el uso de los avances tecnológicos, las redes sociales o la gestión inteligente de los destinos.
- Y, con el propósito de favorecer la competitividad del sector y la satisfacción de los turistas que nos visitan, **facilita la participación en la acción pública de la ciudadanía, el empresariado y demás agentes que contribuyen a aportar valor a la experiencia turística.**
- Por ello, entre sus novedades, la ley **contempla por primera vez conceptos como ética de turismo, inteligencia de mercados, hospitalidad, gestión del ocio, trabajadores o trabajadoras del sector turístico, o turismo accesible, inclusivo y sostenible.**
- **Introduce compromisos de actuación** que sustentarán la política turística de la Generalitat como son: sostenibilidad, hospitalidad, seguridad y garantía, vertebración territorial, competitividad del sector turístico, excelencia en la prestación de servicios, agilidad administrativa, transparencia, coparticipación y corresponsabilidad compartida.
- **Crea órganos para la coordinación de la acción pública en ámbitos clave**, como el

Comité de Ética del Turismo. Además, reformula otros, como el Consejo Valenciano del Turismo, y engloba la acción conjunta del Consell en pro del turismo valenciano mediante la incorporación en su seno de la Comisión Interdepartamental de Turismo.

- **Contempla el territorio como activo turístico de la Comunitat Valenciana, considerando todo él como turístico**, definiendo la sostenibilidad y jerarquizando recursos turísticos de primer orden entre los cuales incorpora, junto a las playas, los festivales de música de proyección internacional, la gastronomía autóctona o nuestros paisajes más valiosos y valorados.
- Además, la nueva ley **incorpora la obligatoriedad de contar con un Plan Estratégico del Turismo de la Comunitat Valenciana** como instrumento básico de ordenación de los recursos turísticos valencianos junto con un Estatuto del Municipio Turístico regulador de su régimen jurídico.
- **Refuerza al organismo público para la gestión de la política turística de la Generalitat que pasa a denominarse “Turisme Comunitat Valenciana”**, organismo que contará, entre otros órganos, con un Comité Estratégico de Gestión con representación paritaria el sector público y privado.
- Dedicar todo un Título al **impulso de la competitividad turística**, definiendo los instrumentos para su impulso y gestión; la profesionalización del sector, así como el fomento de la Investigación, el desarrollo y la innovación aplicada al turismo.
- Y desde el ámbito de las condiciones del ejercicio de la actividad turística, la nueva ley consagra su liberalización, eliminando obstáculos normativos a la libertad de establecimiento y al ejercicio de actividades económicas a la vez que **impulsa la protección de los consumidores y usuarios turísticos** y velando por la garantía del servicio que reciben elevando la cuantía de las sanciones económicas por infracciones cometidas hasta los 600.000 €.

#### **4. CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA NUEVA LEY**

- La Ley, con total de 102 artículos, contiene, la Exposición de Motivos y el Título Preliminar, 3 Libros, 1 Disposición Adicional, 2 Disposiciones Transitorias, 1 Derogatoria y 2 Finales.
- El libro 1 está dedicado a la gestión colaborativa y corresponsable, entendida como los principios y fines que determinan la política de las Administraciones Públicas sobre los distintos agentes que intervienen en el turismo y las actuaciones en que se materializan.
- El libro 2 se centra en el desarrollo de la competitividad turística, orientando las acciones hacia el desarrollo de una oferta turística argumentada en el territorio, con productos o segmentos turísticos específicos y con la participación de la población local.
- El libro 3 se destina a proporcionar servicios de alojamiento, restauración, intermediación, información, asistencia, entretenimiento y disfrute de recursos y productos turísticos, así como a la disciplina turística, inspección y potestad sancionadora.

## 5. TRAMITACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA / SECTORIAL

- El 23 de septiembre de 2016, el Secretario Autonómico de Presidencia firma la Resolución de la Presidencia de la Generalitat por la que se inicia el Procedimiento de elaboración de la ley.
- El 26 de septiembre de 2016, la Directora General de Turismo firma la Propuesta de iniciación del expediente relativo a la elaboración del anteproyecto de Ley de Turismo, Ocio y Hospitalidad de la Comunitat Valenciana; la Memoria Económica e informe sobre las repercusiones económicas del anteproyecto de Ley y el Informe justificativo de la necesidad y oportunidad de dicho anteproyecto.
- El 27 de septiembre de 2016, la Directora General de Turismo firma el Informe sobre el impacto en la infancia y adolescencia relativo al anteproyecto de Ley de Turismo, Ocio y Hospitalidad de la Comunitat Valenciana; el Informe sobre el impacto en las familias y el Informe sobre el impacto de género relativo dicho anteproyecto de Ley.
- El 11 de octubre de 2016, el Secretario Autonómico de la Agencia Valenciana del Turismo somete a trámite de información pública el Borrador del Anteproyecto de Ley, enviándose en fecha 27 de octubre comunicación de apertura del plazo de presentación de alegaciones a las siguientes entidades:
  - Consejo de Cámaras de Comercio de la Comunitat Valenciana
  - Asociación Empresarial Valenciana de Agencias de Viaje
  - Asociación Empresarial Hostelera de Benidorm y la Costa Blanca
  - Federación de Campings de la Comunidad Valenciana,
  - Asociación de Empresas Gestoras de Apartamentos Turísticos de la Costa Blanca,
  - Confederación de Empresarios de Hostelería y Turismo de la Comunitat Valenciana
  - Asociación Empresarial de Alquiler de la Provincia de Alicante
  - Asociación de Empresas de Alquiler de Apartamentos Turísticos de Gandia
  - Asociación Empresarial de Apartamentos Turísticos de la Comunidad Valenciana
  - Asociación Provincial Hoteles Alicante, Unión Hotelera Provincia de Valencia
  - Asociación Valenciana de Propietarios de Áreas para Autocaravanas
  - CEAV Comunitat Valenciana
  - Asociación Provincial Alicantina de Agencias de Viajes
  - Asociación Empresarial de Agencias de Viajes de Benidorm
  - Asociación de Empresarios de Hostelería y Turismo de la Marina Alta
  - Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería y Turismo de Castellón.
- A continuación, el anteproyecto de ley se sometió a informe de Consellerías, presentándose observaciones por parte de los siguientes departamentos:
  - Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
  - Dirección General de Función Pública.
  - Dirección General de Cooperación y Solidaridad.
  - Vicepresidencia y Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas.

- Dirección General de Infancia y Adolescencia.
  - Secretaría Autonómica de Inclusión y Agencia Valenciana de Igualdad.
  - Dirección General de Vivienda y Regeneración Urbana.
  - Dirección General de Ordenación del Territorio y el Paisaje.
  - Dirección General de Política Lingüística y Gestión del Multilingüismo.
  - Dirección General de Deporte.
  - Dirección General de Trabajo y Bienestar Social.
  - Dirección General de Comercio y Consumo.
  - Consellería de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo.
  - Consellería de Agricultura.
  - Dirección General de la Agencia de Seguridad y Respuesta a las Emergencias.
  - Dirección General del Sector Público, Modelo Económico y Patrimonio.
  - Dirección General de Economía, Emprendimiento y Cooperativismo.
  - Dirección General de Obras Públicas, Transporte y Movilidad.
- Con fecha 3 de marzo se solicita la Dirección General de Economía, Emprendimiento y Cooperativismo, informe de evaluación del posible impacto del Anteproyecto de la Ley.
  - Con fecha 5 de abril de 2017, la Consellera de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas emite informe favorable de la Dirección General de Función Pública al Anteproyecto de Ley.
  - Con fecha **19 de mayo de 2017**, el **Consell da conformidad al Anteproyecto de Ley** de Turismo, Ocio y Hospitalidad de la Comunitat Valenciana.
  - El 29 de marzo de 2017 se recibe informe favorable de Abogacía de la Generalitat
  - En fecha 20 de julio de 2017 se remite el anteproyecto de ley aprobado por el Consell para informe del Comité Económico y Social de la Comunitat Valenciana.
  - En fecha 17 de octubre de 2017 se recibe informe favorable Consell Jurídic Consultiu
  - En su reunión de **20 de octubre de 2017** el **Pleno del Consell aprueba el Proyecto de Ley** de Turismo, Ocio y Hospitalidad de la Comunitat Valenciana, remitiéndose este a Les Corts para su tramitación parlamentaria.
- Cabe destacar la **amplia participación en la fase de información pública** donde se presentaron gran cantidad de sugerencias y alegaciones y una treintena de entidades hicieron llegar sus comentarios por los distintos canales establecidos al efecto.
  - Destacaron las aportaciones de la FVMP, las Asociaciones de Agencias de Viajes, las entidades vinculadas al alojamiento y la restauración, (Conostur, Unión Hotelera de la provincia de Valencia, Hosbec, APTUR, FEVITUR, ViuTur PROVIA....), las asociaciones de guías y profesiones turísticas, las asociaciones de consumidores y usuarios, la Asociación española de la economía digital, las asociaciones de vecinos y afectados por los apartamentos turísticos, así como numerosos particulares.

## ANEXO: 9 VALORES QUE NOS HACE UN DESTINO 10

### 1 Sostenibilidad y paisaje.



#### Artículo 57

##### Sostenibilidad e integración paisajística

1. La actividad de los establecimientos turísticos se ajustará a las buenas prácticas medioambientales incorporando técnicas de sostenibilidad dirigidas a reducir el consumo energético y la producción de residuos, utilizar productos reciclables, minimizar la emisión de humos y olores al exterior, insonorizar áreas concurridas y ruidosas y trasladar a las personas usuarias dichas buenas prácticas.
2. Los establecimientos turísticos procurarán contribuir a la mejora del entorno y a la integración paisajística en el mismo, mejorando su valor estético y minimizando el impacto visual mediante una limpieza y apariencia exterior adecuada, especialmente en zonas naturales y centros históricos.
3. La aplicación de buenas prácticas medioambientales y de elementos de mejora del entorno e integración paisajística podrán ser considerados para asignar una determinada categoría a un establecimiento turístico en los términos que reglamentariamente se determine.
4. Las actividades turísticas respetarán y conservarán el patrimonio cultural y natural de la Comunitat Valenciana y procurarán la armonía con otros sectores productivos.

### 2 Hospitalidad y cultura de acogida.



#### Artículo 14

##### Hospitalidad y equilibrio entre turistas y vecinos como principio básico

1. La hospitalidad, entendida como la atención y trato proporcionado a las personas usuarias de servicios turísticos y visitantes desde el respeto a su idioma, hábitos, tradiciones y libertad de conciencia y creencias, será objeto de atención específica en el ámbito turístico por parte de las administraciones públicas, tanto en las actuaciones de promoción del turismo como mediante incentivos y distinciones dirigidos a reconocer y estimular acciones y comportamientos significativamente destacables.
2. Partiendo de la hospitalidad como marco ético de referencia, la práctica turística se estructura desde los valores del respeto, la igualdad, la cordialidad y el cuidado, apoyándose en la participación y la corresponsabilidad como la garantía básica para su cumplimiento.
3. Correlativamente al principio de hospitalidad, el derecho al descanso, al bienestar y a la repercusión positiva en la calidad de vida consecuencia de la actividad turística será objeto de atención específica por parte de las administraciones públicas.

# 3 Ética y responsabilidad social, seguridad y garantía.



## Artículo 11

### Comité de Ética del Turismo

1. Es el órgano consultivo encargado de impulsar la implementación de los principios del Código ético mundial para el turismo y, en concreto, su adaptación a la idiosincrasia de la Comunitat Valenciana a través del Código ético del turismo valenciano. A dicho comité, adscrito al departamento del Consell con competencias en materia de turismo, le corresponderán, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Asesorar acerca de la interpretación correcta del Código ético mundial para el turismo y sus posibles aplicaciones.
- b) Realizar informes a petición de los distintos agentes turísticos sobre el desarrollo de los principios del código.
- c) Gestionar las notificaciones de alertas y denuncias sobre los posibles incumplimientos del código ético.
- d) Colaborar en la resolución de conflictos relacionados con el seguimiento y la aplicación del código ético.
- e) Impulsar la formación de los agentes implicados en la actividad turística en ética y responsabilidad social y en la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible.
- f) Proponer acciones de desarrollo y mejora para el cumplimiento de los principios del código ético y para la comunicación con el Comité Mundial de Ética del Turismo.

2. Reglamentariamente se concretará su composición y se establecerá su régimen de organización y funcionamiento.

# 4 Vertebración del territorio.



## Artículo 1

### Objeto

Esta ley tiene por objeto la promoción y ordenación de la actividad turística de la Comunitat Valenciana y el impulso de actividades de ocio vinculadas a la misma, el fomento y modernización de su sector turístico, el impulso de la hospitalidad como elemento básico en la relación entre residentes y turistas así como proporcionar un marco normativo para la acción de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana que facilite la preservación y mejora de los recursos turísticos y su planificación y vertebración en el territorio.



## **Artículo 46**

### *Profesionalización del sector turístico*

1. El principal activo del sector turístico valenciano lo constituyen sus recursos humanos, elementos clave del éxito de las empresas y destinos turísticos, por lo que la formación y el reciclaje constituyen un eje clave de la política del Consell en materia turística.

2. El impulso, desarrollo y ejecución de la política del Consell en materia de formación profesional para el empleo en el sector turístico y de apoyo y estímulo a las personas emprendedoras en este ámbito, corresponde al departamento competente en materia de turismo.

3. El departamento del Consell competente en materia de turismo, a través de las entidades y centros dependientes del mismo, desarrollará planes de formación con el objetivo de contribuir a la profesionalización del sector así como a la cualificación y especialización de profesionales en las especialidades que demande el mercado, incluyendo las vinculadas a la modernización de los servicios, conocimiento de idiomas, conocimientos de nuevas tecnologías y servicios complementarios que resulten de especial relevancia en temas turísticos.

4. El Consell promoverá la adaptación de los programas de formación turística reglada a las necesidades de las empresas del sector, procurando que la formación para el empleo sea práctica, especializada y adaptada a las peculiaridades del modelo turístico de la Comunitat Valenciana.

Igualmente, establecerá mecanismos dirigidos a facilitar la formación necesaria para que el personal profesional del sector turístico valenciano aprenda a conocer y respetar tanto la cultura del pueblo valenciano y su hospitalidad, como comunidad receptora, como la de los turistas que la visitan, sus formas de vida, gustos y tradiciones. A su vez, en el marco de la ética de convivencia entre turistas y habitantes, se incluirá formación para transmitir al turista adecuadamente los comportamientos respetuosos hacia la sociedad valenciana.

Con esta finalidad, se proporcionará la formación necesaria para el conocimiento del valenciano al personal profesional del sector turístico.

5. El Consell propiciará la unificación de criterios en los programas de estudios de formación reglada y ocupacional no universitaria, promoviendo el acceso a la formación continua de los trabajadores del sector. Para ello, y a través del departamento competente en materia de turismo, podrá suscribir acuerdos protocolos y convenios de colaboración con los centros educativos de la Comunitat Valenciana que elaboren programas y planes de estudios en materia turística tendentes a elevar la competitividad del sector.

6. El Consell, a través del departamento competente en materia de turismo, convocará periódicamente, con publicidad suficiente y en régimen de concurrencia competitiva, becas dirigidas a la mejora y especialización profesional de jóvenes con titulación para completar su formación.

7. Los centros de turismo (CDT), adscritos al departamento competente en materia de turismo, están dedicados a la formación, cualificación y fomento de la inserción profesional en el ámbito turístico, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos en materia de formación profesional. Igualmente, desde los CDT se impulsarán actuaciones dirigidas específicamente tanto al reciclaje del personal profesional del sector como a favorecer el impulso de las empresas turísticas.



## Artículo 5

### Compromisos de actuación

La política turística del Consell se sustentará en los siguientes compromisos:

a) Compromiso de sostenibilidad: alineación de las estrategias con los objetivos de desarrollo sostenible y promoción del comportamiento socialmente responsable de los agentes turísticos, de los turistas y de la población, para que contribuyan al desarrollo sostenible; orientando la actividad turística hacia actuaciones capaces de conciliar el crecimiento económico, la mejora de la calidad de vida, la competitividad y la eficiencia con la protección del medio ambiente, el uso racional de los recursos naturales y culturales y la recualificación paisajística de los espacios turísticos.

b) .....

c) .....

d) .....

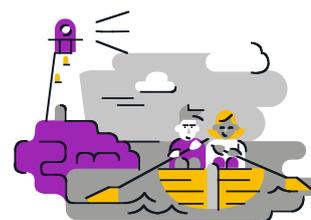
e) .....

f) .....

g) .....

h) **Compromiso de transparencia**: garantizando que las decisiones que se adopten, las acciones que se promuevan y las prácticas que se desarrollen en el ámbito turístico sean conformes a las normas establecidas, informando de forma clara, precisa y completa de los impactos económicos, sociales y medioambientales derivados de la acción pública. A tales efectos, se establecerán los necesarios mecanismos y canales de comunicación.

# 9 Participación, corresponsabilidad y gobernanza .



## Artículo 6

### Participación en la acción pública

El departamento del Consell competente en materia de turismo promoverá y facilitará la participación en la acción pública bajo el principio de gobernanza colaborativa. Dicha participación alcanzará tanto a los agentes turísticos, ya sean de base territorial, empresarial, tecnológica e investigadora, como a la ciudadanía a la que afecte la actividad turística.

Cada administración pública con competencias en materia de turismo, en su respectivo ámbito, hará partícipe de sus actuaciones a los agentes turísticos y la ciudadanía, teniendo en cuenta la representatividad de los agentes del sector y el bienestar y los derechos de la población afectada por la recepción del turismo. Para ello, el departamento del Consell competente en materia de turismo establecerá sistemas y medios telemáticos adecuados y accesibles que garanticen una comunicación directa y ágil con la administración competente en la materia.