

PLA D'INSPECCIÓ DE TURISME

2022

DIRECCIÓ GENERAL DE TURISME

Servei d' Assistència i Inspecció Turística



GENERALITAT
VALENCIANA

PLA D'INSPECCIÓ TURISME 2022

1. INTRODUCCIÓ

2. PLA GENERAL:

- 2.1. Programa de comprovació i control d'activitats i empreses turístiques conforme a la legislació turística.
- 2.2. Programa de qualitat i competitivitat en hotels i el compliment dels distintius per empreses i establiments turístics.
- 2.3. Programa d'actualització del registre d'allotjaments turístics rurals en la Comunitat Valenciana.
- 2.4. Programa d'actualització del registre d'habitatges d'ús turístic.
- 2.5. Programa de comprovació i verificació en blocs i conjunts d'apartaments turístics.
- 2.6 Programa de formació inspecció.
 - 2.6.1 Curs adaptació administració electrònica en el futur Registre de Turisme. Actualització coneixements normatius i tècnics.

3. PLANS ESPECIALS:

- 3.1. Programa Sector Càmping – Sistemes d'evacuació i emergències.
- 3.2. Programa d'intrusisme.
 - 3.2.1. Habitatges ús turístic.
 - 3.2.2. Guies de turisme
- 3.3. Programa agències de viatge: campanya d'informació viatges combinats i serveis vinculats.
- 3.4. Programa de Turisme Actiu – Comprovació i vigència assegurança de responsabilitat civil i d'accidents.
- 3.5. Programa d'accessibilitat empreses turístiques.

1. INTRODUCCIÓ

El marc normatiu autonòmic que avala la qualitat dels productes de l'oferta turística i serveix d'eina per a comprovar el seu correcte compliment està recollit, en primer lloc, en la Llei 15/2018, de 7 de juny de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana, llibre III, títol II, on queda regulada la disciplina turística, la inspecció i la potestat sancionadora, i en segon lloc, pel reglament que la desenvolupa, el Decret 15/2020, de 31 de gener, del Consell, de disciplina turística en la Comunitat Valenciana.

L'article 6 del citat decret, estableix que amb caràcter anual s'elaborarà un pla general d'inspecció, que reflectirà els objectius de l'actuació inspectora.

En l'elaboració del present Pla s'han tingut en compte les propostes dels serveis territorials competents en matèria de turisme juntament amb les aportacions i suggeriments de les empreses registrades, les organitzacions més representatives d'àmbit autonòmic del sector turístic i dels sindicats, les cambres de la Comunitat Valenciana, els ajuntaments i la Federació Valenciana de Municipis i Províncies. Aquestes últimes donen compliment al tràmit de participació en l'elaboració del Pla mitjançant la via de comunicació digital prevista en el citat decret.

Mantenint l'estructura establida en l'article 7 del Decret 15/2020, de 31 de gener, del Consell, de disciplina turística en la Comunitat Valenciana, la divisió del PLA D'INSPECCIÓ consistirà en:

- **Pla general** d'actuacions que amb caràcter ordinari i regular ha de ser realitzat per la inspecció turística dins de les funcions que li competeixen i que es desenvolupa més endavant en el punt 2.
- **Plans especials** en atenció a una necessitat singular que requerisca una actuació concreta en determinat sector turístic, àmbit geogràfic o temporal.

Tant la part general com els plans especials inclouran continguts precisos sobre informació, assessorament i assistència turística al sector i, com a mínim, plasmaran els aspectes recollits en el decret 15/2020, de 31 de gener, del Consell, de disciplina turística en la Comunitat Valenciana.

2. PLA GENERAL

L'exercici de l'activitat sense el règim d'autorització prèvia s'estableix en la Directiva 2006/123/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de desembre de 2006, relativa als serveis en el mercat interior, quan assenyalava que escau eliminar els obstacles que s'oposen a la llibertat d'establiment dels prestadors en els estats membres i a la lliure circulació de serveis entre els estats membres.

Així, dins de l'àmbit de la Comunitat Valenciana, La Llei 15/2018, de 7 de juny, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana, recull l'inici de l'exercici de l'activitat turística regulant-lo a través de l'indicat en l'article 53.

Igualment, hem de ressaltar l'obligació que es desprén de l'article 4.2 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, quan assenyalava que les Administracions Públiques, en l'àmbit de les seues respectives competències i amb els límits establits en la legislació de protecció de dades de caràcter personal, podran comprovar, verificar, investigar i inspeccionar els fets, actes, elements, activitats, estimacions i altres circumstàncies que foren necessàries.

Per tant, basant-se en tot això, quedarien enquadrades les activitats següents:

- **Comprovació de declaracions responsables** d'empreses de turisme, d'inici d'activitat i de les modificacions de la inscripció en el Registre de Turisme de la Comunitat valenciana.
- **Comprovació de les reclamacions, i les denúncies** de les persones usuàries de serveis turístics, professionals del sector, associacions i forces i cossos de seguretat.
- **Resolució de les reclamacions i denúncies** presentades per les persones usuàries de serveis turístics a través del procediment GUC 1915 que es troba en l'enllaç de la web de la Direcció General de Turisme: presidencia.gva.es/es/web/turisme, o a través de les adreces electròniques següents:
 - reclamacions_turismov@gva.es
 - reclamacions_turismoa@gva.es
 - reclamacions_turismocs@gva.es
- **Assessorament i informació** a professionals del sector sobre projectes d'inici o modificacions d'activitat turística, tant en el servei territorial com en el mateix establiment.
- **Comprovació d'establiments clandestins.**
- **Notificacions** de l'activitat pròpia de la inspecció.
- **Comprovació de cessaments d'activitat**, per a iniciar les baixes en el Registre de Turisme.
- **Elaboració d'informes** conforme a la Llei 5/2014, de 25 de juliol, d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge de la Comunitat Valenciana (LOTUP), sobre projectes d'activitats tu-

rístiques d'allotjament i restauració en sòl no urbanitzable relatius a la Declaració d'Interés Comunitari (DIC) i exempció de DIC, sol·licitats per serveis territorials d'urbanisme o ajuntaments, si és el cas.

— **Formació específica** dirigida al personal de la Direcció General de Turisme.

2.1 Programa de comprovació i control d'activitats i empreses turístiques conforme a la legislació turística.

L'article 93 de la Llei 15/2018, de Turisme, Oci i Hospitalitat de la Comunitat Valenciana, enumera les infraccions administratives de caràcter molt greu, establint en l'apartat 1 "L'exercici d'una activitat turística sense haver comunicat el seu inici de manera legalment determinada".

Objectiu

Verificar el compliment de la normativa vigent per part de les empreses prestadores de serveis turístics garantint els drets de les persones usuàries.

Línies d'actuació

1. Realització d'inspeccions administratives necessàries per a donar compliment al que s'estableix en l'article 20 de la Llei 17/2009, sobre el lliure accés a les activitats i serveis i el seu exercici i l'article 53 de la Llei 15/2018, de turisme, la qual cosa comporta l'elaboració dels informes tècnics de compliment dels requisits necessaris per a la inscripció d'hotels, hostals, pensions, càmpings, àrees de pernoctació, cases rurals, albergs turístics, blocs i conjunts d'apartaments, els habitatges turístics així com les modificacions d'aquestes inscripcions.
2. Continuar la labor de posada al dia dels establiments que presenten incidències, tant pels mitjans tradicionals com tecnològics. Es faran visites d'inspecció i es procedirà a alçar actes o a elaborar informes després dels quals es podrà, si és el cas, iniciar el corresponent expedient sancionador.
3. En les visites d'inspecció s'informarà de la normativa sectorial que resulta d'aplicació i específicament per als establiments d'allotjament turístic, de la necessitat de comunicar a les forces i cossos de seguretat les dades del registre documental de les i els viatgers en compliment de la normativa de seguretat ciutadana.

Quantificació

No és possible quantificar, ja que depèn de les declaracions responsables que es realitzen durant l'any 2022.

Termini d'execució: tot l'any.

2.2 Programa de qualitat i competitivitat en hotels i el compliment dels distintius per empreses i establiments turístics.

Es planteja continuar amb:

- La verificació del compliment de la normativa reguladora de la classificació dels establiments hotelers conforme al que s'estableix en el DECRET 10/2021, de 22 de gener, del Consell, d'aprovació del Reglament regulador de l'allotjament turístic en la Comunitat Valenciana.

- La comprovació del compliment dels distintius per les empreses i establiments turístics conforme a la normativa vigent.

Objectius

Corregir les deficiències d'infraestructura dels establiments d'allotjament turístic per a mantindre el nivell de qualitat dels serveis, instal·lacions i equips.

Comprovar els resultats de les campanyes informatives realitzades per la inspecció conforme al DECRET 10/2021, de 22 de gener, del Consell, d'aprovació del Reglament regulador de l'allotjament turístic en la Comunitat Valenciana.

Línies d'actuació

1. Finalitzar les inspeccions dels establiments hotelers pendents de 2 i 3 estrelles de l'exercici 2021, i iniciar inspeccions en hotels d'1 estrella, hostals i pensions.
2. Comprovar els distintius concordes amb la normativa turística vigent segons les diferents classificacions i modalitats d'allotjament.
3. Verificar el resultat de la labor informativa efectuada en exercicis anteriors, la correcta adaptació d'aquests en tots els tipus d'establiment turístic, per a visualitzar els establiments legalitzats, davant de l'oferta clandestina, comprovació de dades de contacte, baixes, canvis de titular, etc., a més de facilitar informació als turistes sobre la correcta classificació de l'establiment en el registre de turisme.

	<i>València</i>	<i>Alacant</i>	<i>Castelló</i>
Hotels de 2 i 3 *	-	35	-
Hotels de 1 *	37	-	15
Hostals	41	-	10
Pensions	50	-	10

Termini d'execució: tot l'exercici.

2.3 Programa d'actualització del Registre d'Allotjaments Turístics Rurals en la Comunitat Valenciana.

Objectius

Continuar el pla de control i verificació de l'activitat turística dels allotjaments turístics rurals de la Comunitat Valenciana i distintius actualitzats.

Aclarir l'oferta existent adequant-la al mercat real i a la que es publica a través d'Internet.

Línies d'actuació

1. Comprovació de la correcta classificació en les categories existents actualment dels establiments, tenint present el DECRET 10/2021, de 22 de gener, del Consell, d'aprovació del Reglament regulador de l'allotjament turístic en la Comunitat Valenciana i les noves modalitats.
2. Comprovació de l'efectiva realització d'activitat turística.

Quantificació

Castelló a partir del número de registre 114, Alacant a partir del 20 i València a partir de l'1.

<i>Província</i>	<i>Nombre</i>
València	48
Alacant	16
Castelló	20

Termini d'execució: Durant tot l'exercici.

2.4 Programa d'actualització del Registre d'Habitatges d'Ús Turístic.

Objectiu

Depuració i actualització de la situació dels habitatges d'ús turístic inscrites en el Registre de Turisme.

Línies d'actuació

1. Generació dels llistats dels habitatges turístics a comprovar, diferenciant les gestionades pels titulars i per empreses gestores.
2. A les empreses gestores enviament del llistat de l'oferta d'habitatges registrats al correu electrònic de l'empresa per a la seua comprovació i/o visita d'inspecció si és el cas.
3. En funció dels resultats del punt anterior, actualització del registre amb les baixes o incidències detectades: canvis de modalitat, titularitat, etc

Quantificació i indicadors:

<i>Província</i>	<i>Nombre</i>
Alacant	70
Castelló	30

* València va finalitzar la totalitat de visites a les empreses gestores.

Termini d'execució: durant tot l'exercici.

2.5 Programa de comprovació i verificació en blocs i conjunts d'apartaments turístics.

Objectius

L'objectiu general és transmetre al sector d'habitatges turístics la necessitat de mantindre en bon estat els seus establiments i evitar així la seua deterioració, mantenint un nivell de qualitat d'instal·lacions i serveis que augmente la seua competitivitat.

Els objectius concrets són:

- Corregir les deficiències d'infraestructura dels establiments turístics.
- Mantindre i fomentar el nivell de qualitat dels serveis, instal·lacions i equips, augmentant la competitivitat d'aquesta mena d'oferta d'allotjament.

Línies d'actuació

1. Comprovació de l'efectiva realització d'activitat turística dels establiments.
2. Realització d'inspeccions de verificació del compliment de la normativa reguladora de les instal·lacions i serveis comuns en blocs i conjunts d'habitatges turístics segons la classificació i categoria establides en el DECRET 10/2021, de 22 de gener, del Consell, d'aprovació del Reglament regulador de l'allotjament turístic en la Comunitat Valenciana.

Quantificació

Alacant 15

Termini d'execució: durant tot l'exercici.

2.6 Programa de Formació, Inspecció i Administració Turística.

2.6.1 Curs adaptació administració electrònica en el futur Registre de Turisme. Actualització coneixements normatius i tècnics.

Objectiu

Formar el personal funcionari de la Direcció General i dels Serveis Territorials de Turisme, en els coneixements que permeten aplicar la normativa relativa a l'administració electrònica (MARTE), en la correcta tramitació i aplicació del Registre de Turisme, resolent els dubtes pràctics que sorgisquen durant la impartició del curs.

Línies d'actuació

Realitzar gestions de manera coordinada amb l'IVAP per a la preparació i realització del curs telepresencial que formarà part del Pla de Formació de l'Empleat Públic de l'IVAP.

Termini d'execució: segon trimestre de l'an

3. PLANS ESPECIALS

3.1. Programa Sector Càmping - Sistema d'evacuació i emergències.

Comprovació dels sistemes d'evacuació i vies d'emergències en els campaments turístics de la Comunitat Valenciana.

Objectiu

Inspecció dels campaments registrats que no hagen sigut objecte d'inspeccions recents, per a verificar l'estat de les instal·lacions i el distintiu actualitzat.

Continuació del programa iniciat en 2021, amb les visites pendents i seguiment de les visitades que no hagen esmenat deficiències detectades.

Línia d'actuació

Comprovació de les vies d'evacuació i de les eixides d'emergència dels campaments turístics, modificacions de la capacitat del càmping no comunicades al registre i la verificació del distintiu conforme a la normativa.

Quantificació:

D'acord amb les dades del Registre, l'oferta existent de campaments turístics és: 140..

<i>Província</i>	<i>Nombre</i>
València	41
Alacant	56
Castelló	43

L'objecte a complir és el següent:

<i>Província</i>	<i>Nombre</i>
València	24
Alacant	22
Castelló	13

Termini d'execució: durant tot l'exercici.

3.2 Programa d'intrusisme.

3.2.1 Habitatges ús turístic.

Objectiu

Lluitar contra l'intrusisme en el sector dels habitatges turístics a través de campanyes d'informació i sensibilització dirigides a les persones físiques, empreses gestores d'habitatges d'ús turístic i dels gestors dels canals de comercialització en internet. Aflorament de l'oferta no declarada.

Línies d'actuació

1. Manteniment de la inspecció "en línia" en contacte constant amb les associacions establint una línia "oberta" d'interrelació.
2. Comprovar la veracitat del número de registre de l'habitatge turístic que s'ofereix en les plataformes d'Internet.
3. Ampliar actuacions bilaterals amb nous ajuntaments turístics a través dels seus policies locals, prestant assessorament i coordinació per al correcte desenvolupament de les seues actuacions.

Quantificacions

1. A partir de totes les comprovacions realitzades en les diverses plataformes, cada servei territorial intensificarà els requeriments a cadascuna d'aquestes i es remetran les incidències detectades, per a la seua correcció o eliminació dels habitatges de la plataforma, així com als titulars d'habitatges turístics no registrats.
2. Es preveu l'ampliació de subscripció de convenis de col·laboració amb els ajuntaments en el desenvolupament d'accions contra l'intrusisme i la competència deslleial.

Termini d'execució: tot l'any per a la cerca d'habitatges d'ús turístic per Internet i resta d'actuacions.

3.2.2 Guies de turisme.

Objectiu

Aquest col·lectiu està patint l'intrusisme en la seua activitat professional pels qui publiciten o comercialitzen els seus productes per Internet, sense trobar-se en possessió de la preceptiva habilitació com a Guia de Turisme i presten el servei d'informació turística als llocs més emblemàtics del nostre patrimoni cultural.

Aquesta campanya anirà dirigida a un major control d'aquesta activitat, sol·licitant el suport de les associacions professionals per a pal·liar les problemàtiques concretes d'aquest col·lectiu, ateses les denúncies i reclamacions.

Línia d'actuació

Visites d'inspecció als llocs més emblemàtics amb la finalitat de comprovar in situ l'habilitació com a guia turístic d'aquelles persones que efectuen visites turístiques, amb denúncia prèvia i en atenció a les reclamacions.

Termini d'execució: tot l'exercici..

3.3 Programa agències de viatges: campanya d'informació precontractual dels contractes en viatges combinats i de serveis vinculats.

Objectiu

Proporcionar la informació que requereix el subsector de les agències de viatges, conforme als coneixements adquirits i amb la seguretat i rigor necessaris en el contracte de viatges combinats i de serveis vinculats.

Línies d'actuació

1. Difusió dels díptics i tríptics que contenen la informació precontractual dels viatges combinats i serveis vinculats de manera coordinada amb la Direcció General.
2. Continuïtat de la comunicació a les associacions, a les agències i a les persones usuàries de serveis turístics.
3. Webinar informativa sobre informació precontractual dirigida al subsector de les agències de viatges.

Termini d'execució: durant tot l'exercici

3.4 Programa de Turisme Actiu - Comprovació i vigència assegurança de responsabilitat civil i d'accidents.

Objectius

El decret 22/2012, de 27 de gener, del Consell, regulador del turisme actiu en la Comunitat valenciana, estableix que les empreses de turisme actiu abans d'iniciar una activitat hauran de presentar una comunicació a la qual acompanyaran la declaració responsable en la qual s'indica, entre altres aspectes:

Disposar d'una assegurança de responsabilitat civil i d'accidents que ha d'estar vigent durant el període d'activitat per a cobrir els possibles riscos i complir amb la seguretat requerida per la normativa.

És necessari verificar el compliment d'aquesta obligació per part de les empreses que oferisquen activitats incloses en l'annex I del decret 22/2012.

Línia d'actuació

Realització de visites virtuals a les empreses de turisme actiu situades en la Comunitat Valenciana, per a comprovar que complisquen amb el requisit obligatori de posseir una assegurança de responsabilitat civil que cobrisca els possibles riscos imputables a l'empresa pel desenvolupament de les seues activitats, la seua vigència i informar de la necessitat que el contracte complisca amb les exigències del decret.

D'acord amb les dades del registre, les empreses de turisme actiu Comunitat Valenciana són: 509

<i>Província</i>	<i>Nombre</i>
València	169
Alacant	268
Castelló	72

Quantificació

L'objectiu a complir és el següent:

<i>Província</i>	<i>Nombre</i>
València	50
Alacant	38
Castelló	11

Termini d'execució: durant tot l'exercici.

3.5 Programa d'accessibilitat empreses turístiques.

Objectiu

Comprovació de l'accessibilitat dels allotjaments turístics.

Línies d'actuació

1. Verificació de l'accessibilitat en els allotjaments turístics.
2. Assessorament als empresaris i als tècnics de l'Administració local.

Termini d'execució: durant tot l'any.

EXECUCIÓ PLA D'INSPECCIÓ TURISME 2021

1. INTRODUCCIÓ

En 2021, es va aprovar el Pla d'inspecció de turisme mitjançant la Resolució del director general de Turisme de data 23 de febrer. Aquest pla incloïa els programes a realitzar per la inspecció turística al llarg de tot l'any, garantint una adequada planificació inspectora i la consecució d'objectius conforme al que s'estableix en la Llei 15/2018, de 7 de juny, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana i en el Decret 15/2020, de 31 de gener, del Consell, de disciplina turística a la Comunitat Valenciana.

En l'article 7 del decret esmentat es recull la divisió del Pla d'inspecció en dues parts:

1. Pla general
2. Plans especials

Cal tindre present que l'activitat inspectora turística s'ha vist en part afectada pels efectes de la crisi sanitària ocasionada per la covid-19, que va comportar, entre altres mesures, la limitació de la llibertat de circulació de les persones. Igualment, cal considerar les limitacions i restriccions perimetrals d'entrada i eixida en determinats municipis i els tancaments cautelars d'establiments i espais derivats de la normativa autonòmica, la qual cosa va suposar que l'activitat inspectora preferentment es duguera a terme utilitzant mitjans no presencials com poden ser l'atenció telefònica o l'ús d'Internet.

S'ha d'assenyalar que en l'execució del pla de l'any 2021 s'han completat al 100 % les actuacions que van quedar pendents de l'exercici 2020.

PLA GENERAL

ACTUACIONS DEL PLA GRAL	PREVISIONS PLAN2021	EXECUCIÓ	%
2.1. Programa de comprovació i control d'activitats i empreses turístiques conforme a la legislació turística.	No és possible quantificar a priori el nombre d'actuacions a realitzar, ja que depén de les declaracions responsables.	Nre. d'actuacions realitzades: 1875 València: 885 Alacant: 509 Castelló: 481	100%
2.2. Programa de qualitat i competitivitat en hotels i el compliment dels distintius per empreses i establiments turístics.	Nre. d'hotels de 4 estrelles per comprovar: <ul style="list-style-type: none"> • València: 10 • Castelló: 17 Nre. d'hotels de 3 estrelles per comprovar: <ul style="list-style-type: none"> • València: 13 • Alacant: 31 Nre. d'hotels de 2 estrelles per comprovar: <ul style="list-style-type: none"> • València: 5 • Alacant: 20 	Nre. d'hotels de 4 estrelles comprovats: <ul style="list-style-type: none"> • València: 10 • Castelló: 17 Nre. d'hotels de 3 estrelles comprovats: <ul style="list-style-type: none"> • València: 13 + 3 del 2020 • Alacant: 13 + 5 del 2020 Nre. d'hotels de 2 estrelles comprovats: <ul style="list-style-type: none"> • València: 5 + 5 del 2020 • Alacant: 3 	77,08%
2.3. Programa d'actualització del Registre d'allotjaments turístics rurals a la Comunitat Valenciana.	Nre. d'allotjaments turístics rurals per comprovar: <ul style="list-style-type: none"> • València: 45 • Alacant: 27 • Castelló: 17 	Nre. d'allotjaments turístics rurals comprovats: <ul style="list-style-type: none"> • València: 45 • Alacant: 12 • Castelló: 17 	83,14%

ACTUACIONS DEL PLA GRAL	PREVISIONS PLAN2021	EXECUCIÓ	%
2.4 Programa d'actualització del Registre d'habitatges d'ús turístic.	Sense previsió quantificable inicial.	València: 316 empreses gestores d'habitatges turístics Castelló: 95 habitatges turístics i 32 empreses gestores • A més, informen sobre el Decret 10/2021, regulador de l'allotjament turístic, i el Decret 2/2017, de distintius turístics.	100%
2.5 Programa de comprovació i verificació en blocs i conjunts d'apartaments turístics.	Nre. de blocs i conjunts d'habitatges turístics per comprovar: • Alacant: 24	Nre. de blocs i conjunts d'habitatges turístics comprovats: • Alacant: 10	41,66%

PLANS ESPECIALS

ACTUACIONS DE PLANs ESPECIALS	PREVISIONS PLA 2021	EXECUCIÓ	%
3.1. Programa sector càmping – Sistema d’evacuació i emergències.	<p>Nre. d’establiments en què s’han de verificar els sistemes d’evacuació i vies d’emergències, modificacions de capacitat i distintiu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • València: 17 • Alacant: 22 • Castelló: 12 	<p>Nre. d’establiments que s’han verificat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • València: 17 • Alacant: 15 • Castelló: 12 	86,27%
3.2.1. Programa d’intrusisme: habitatges d’ús turístic.	<p>Campanya estival de sensibilització de les empreses gestores i dels gestors dels canals de comercialització en Internet. Ampliació d’actuacions bilaterals amb ajuntaments turístics.</p>	<p>Castelló: 63 actuacions. S’han remés 5 acords de col·laboració signats amb els ajuntaments per a la col·laboració contra l’intrusisme: Navajas, Morella, Benicàssim, Peníscola i Alcalà de Xivert-Alcossebre. València: 221 actuacions. 4 convenis subscrits: Gandia, Cullera, el Puig i Alboraia. Alacant: 21 actuacions. 7 convenis: Oliva, Santa Pola, Calp, Benidorm, el Campello, Xàbia i Finestrat.</p>	100%
3.2.2. Programa d’intrusisme: guies de turisme.	<p>Nre. de visites d’inspecció a llocs més emblemàtics per a comprovar in situ l’habilitació com a guies turístiques de les persones que efectuen visites turístiques:</p> <ul style="list-style-type: none"> • València: 8 • Alacant: 8 • Castelló: 3 	<p>Alacant: 2 actuacions. Conjunt historicoartístic castell de Santa Bàrbara (Alacant). S’identifiquen dos guies turístics degudament habilitats i acreditats com a tals. I conjunt historicoartístic del castell de Guadalest. No s’ha detectat activitat de guies turístics no habilitats. València: 8 actuacions. 6 i 13 de juliol; 4, 18 i 27 d’agost; 2, 7 i 16 de setembre. La Llotja, Mercat Central, torres de Serrans i la Catedral. Es va estendre una acta que derivà en 1 expedient sancionador.</p>	52,63%

3.2.3. Programa d'intrusisme: empreses de turisme actiu.	Comprovar mitjançant verificacions in situ que les empreses o persones que estiguen realitzant activitats compleixen la normativa autonòmica. Decret 22/2012, de 27 de gener, de turisme actiu a la Comunitat Valenciana..	Aquest programa no s'ha executat en 2021.	0%
3.3. Programa d'informació sobre el nou decret d'allotjament turístic.	Campanya d'informació a través de publitrameses en què es destaquen les novetats del decret esmentat, dirigit a les associacions i empreses del sector de l'allotjament turístic.	Enviades les publitrameses el 17 de juny de 2021.	100%
	Seminari web realitzat per la Direcció General de Turisme i dirigit al sector.	Realitzat l'11 de juny de 2021.	
3.4.1. Campanya d'informació precontractual dels contractes en viatges combinats.	<p>1. Disseny d'una fitxa o elaboració d'un tríptic informatiu conjuntament amb els ST dirigit al sector. Posteriorment es va decidir fer un díptic i un tríptic per a facilitar la informació a les agències de viatges, dividint la informació precontractual de la següent manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Tríptic amb la informació precontractual en els viatges combinats. – Díptic amb la informació precontractual en els serveis vinculats. <p>2. Continuïtat de la comunicació a les associacions, les agències i els usuaris assessorant-los sobre el règim de cancel·lacions motivat per la covid-19, art. 36 del Reial decret llei 11/2020, de 31 de març, pel qual s'adopten mesures urgents.</p>	<p>1. Durant 2021 s'ha elaborat el contracte major de subministrament de material imprès de díptics i tríptics i de les plaques dels municipis declarats turístics, CNMY21/TURIS/25, i s'ha adjudicat el lot 1 del contracte a la Impremta Pagès, SL, el 24 de novembre de 2021.</p> <p>Rebut el material gràfic, que comprén 3.000 díptics i 3.000 tríptics amb la informació precontractual en els viatges combinats i serveis vinculats. S'ha remés el material als serveis territorials perquè el distribuïsquen a les agències de viatges de la Comunitat Valenciana.</p> <p>2. En contínua execució.</p>	100%

ACTUACIONS DE PLANs ESPECIALS	PREVISIONS PLA 2021	EXECUCIÓ	%
3.4.2. Campanya d'informació sobre el règim de cancel·lacions en viatges combinats.	Comunicació al sector i els usuaris i usuàries de les cancel·lacions covid-19.	S'han atés totes les consultes efectuades als serveis centrals i als territorials pels diferents canals (correu electrònic, plataforma, telèfon, bústia...).	100%
3.5. Programa de turisme actiu – Comprovació i vigència de l'assegurança de responsabilitat civil i accidents.	Nre. de verificacions: <ul style="list-style-type: none"> • València: 11 • Alacant: 70 • Castelló: 17 	Nre. de verificacions realitzades: <ul style="list-style-type: none"> • València: 11 • Alacant: 41 • Castelló: 17 	70,41%
3.6. Programa d'accessibilitat empreses turístiques.	Comprovació de l'accessibilitat dels establiments hotelers amb alta en 2021.	Castelló: 56 actuacions València: 17 actuacions Alacant: 7 actuacions	100%
3.7.1. Curs de tractament de dades, registre, reclamacions i sancions.	Curs de formació dirigit als funcionaris de la Direcció General i dels Serveis Territorials de Turisme per al tractament de les dades de caràcter personal que es recullen en el Registre de turisme de la Comunitat Valenciana, així com per a les reclamacions i sancions.	Execució: 3, 4 i 5 de març de 2021 (100 %) Impartit pel delegat de protecció de dades i funcionaris de la Delegació de Protecció de Dades de la Generalitat.	100%
3.7.2. Curs sobre viatges combinats i serveis vinculats (agències de viatges).	Curs de formació dirigit als funcionaris de la Direcció General de Turisme i serveis territorials amb competències en la matèria, per a la correcta execució de les seues funcions i incrementar la professionalitat. Telepresencial i de manera coordinada amb l'IVAP.	Realització d'un curs de formació dirigit al personal funcionari de la Direcció General de Turisme per a realitzar de manera coordinada amb l'IVAP. S'ha realitzat el curs 2211 de formació específica, denominat "Normativa reguladora de viatges combinats i serveis vinculats i resolució de competències Turisme/Consum quant a reclamacions i sancions", de forma telepresencial i impartit pel catedràtic de Dret Civil de la Universitat de Castella-la Manxa. 15, 16 i 17 de novembre de 2021.	100%

3.7.3. Formació del personal inspector en turisme actiu..	Curs de formació dirigit als funcionaris de Turisme amb competències en matèria de turisme actiu impartit per membres de l'Associació Comunitat Valenciana Activa (CV ACTIVA). La seua finalitat és dotar el personal de Turisme dels coneixements tècnics específics de les activitats recollides en el Decret 22/2012, de 27 de gener, del Consell, regulador del turisme actiu, que els permeten resoldre els dubtes tècnics o d'actuació davant de diferents situacions.	Impartit pel gerent de CVACTIVA. 23 de març de 2021	100%
---	--	--	------
