



ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTOS

AYUNTAMIENTO DE JACA

2901

ANUNCIO

Con fecha 17 de Junio de 2020 el Pleno Municipal aprobó, con carácter inicial, el Reglamento de Servicios y Actividades Turísticas en la ciudad de Jaca y municipio, exponiéndose al público por plazo de treinta días hábiles mediante inserción de Anuncio en el Boletín Oficial de la Provincia de Huesca nº 119 de fecha 24 de Junio de 2020.

Transcurrido dicho plazo sin haberse presentado reclamaciones, la aprobación provisional ha quedado elevada a definitiva, con arreglo a lo dispuesto en el artº 140.1 de la Ley 7/1999, de Administración Local de Aragón.

Se procede seguidamente a la publicación del texto íntegro de la Ordenanza, a efectos de su entrada en vigor, en cumplimiento de lo preceptuado en el artº 141 de la Ley 7/99, de 9 de Abril, de Administración Local de Aragón.

REGLAMENTO DE SERVICIOS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS EN LA CIUDAD DE JACA Y MUNICIPIO

La ciudad de Jaca cuenta con un desarrollo en materia turística que constituye uno de los sectores de mayor importancia para la ciudad y sus habitantes.

Entre los aspectos a resaltar se encuentra el turismo cultural, el de naturaleza y actividad en el medio natural con una creciente importancia en los últimos tiempos. El desarrollo turístico de Jaca en las últimas décadas ha cambiado radicalmente su estructura, consolidándose una población residente junto a una mayoritaria población visitante, turistas de paso y otros que fijan en Jaca su segunda residencia.

El Ayuntamiento de Jaca ha establecido una dinámica de recuperación y puesta en valor de elementos de patrimonio, especialmente en el entorno rural de Jaca, ya sea con recursos propios o mediante la cooperación con entidades públicas y privadas.

El artículo 25.2 de la ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local establece que el Municipio ejercerá en todo caso como competencias propias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en las siguientes materias: *h) Información y promoción de la actividad turística de interés y ámbito local.*

Por su parte el artículo 14 del Decreto Legislativo 1/2016, de 26 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón establece como competencia del municipio el fomento de actividades turísticas de interés municipal. El presente reglamento pretende regular la actividad turística a desarrollar por el Ayuntamiento de Jaca a través de los puntos de información y de la programación de todo tipo de actividades turísticas.

Artículo 1.- Objeto

El presente reglamento tiene por objeto regular la actividad de los distintos servicios y actividades turísticas en el municipio de Jaca, prestados por el Ayuntamiento de Jaca.



Artículo 2.- Definiciones

A los efectos de los servicios y actividades regulados en el presente reglamento se establecen las siguientes definiciones:

1.-“Turismo”: las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a los de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios u otros motivos.

2.-“Turista”: la persona que utiliza los establecimientos, instalaciones y recursos turísticos o recibe los bienes y servicios que le ofrecen las empresas turísticas.

3.-“Actividad turística”: La actividad destinada a proporcionar a los turistas los servicios de alojamiento, intermediación, restauración, información, acompañamiento o cualquier otro servicio relacionado directamente con el turismo.

4.-“Servicios turísticos” son los servicios dirigidos a atender las demandas de los usuarios turísticos, incluidos los bienes muebles e inmuebles que hacen posible la prestación.

OFICINA DE TURISMO Y PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Artículo 3.- Oficina de Turismo y Puntos de información turística.

1.- El Ayuntamiento de Jaca prestará el servicio de información y atención al visitante, atendiendo sugerencias, recogida de información turística y cuantas actividades conlleve el desarrollo de actuaciones necesarias para favorecer y promocionar la estancia de los visitantes.

2.- El servicio de información descrito en el párrafo anterior se prestará a través de la Oficina de turismo y los puntos de información turística que se prevean con las siguientes características:

a) La oficina de información y atención turística de Jaca es el establecimiento turístico abierto al público que, de forma permanente presta un servicio turístico consistente en facilitar al usuario orientación, asistencia e información sobre los recursos y la oferta turística, tanto de Jaca y municipio, como de manera integral acerca de los recursos y la oferta turística de la Comunidad Autónoma de Aragón

b) El acceso a la Oficina de Turismo y a los puntos de información turística que se determinen, como Servicio Público Municipal, es libre y gratuito para todas las personas, sin discriminación de sexo, edad, nacionalidad o condición física, con deseo de satisfacer la demanda de información turística.

c) El servicio de información turística se prestará de forma objetiva, veraz, ágil y completa, orientando a los usuarios en función de la información requerida, de conformidad con lo dispuesto al respecto en la Ley del Turismo de Aragón.

d) La información turística que se suministre en la oficina de turismo y puntos de información turística de titularidad municipal será gratuita. No obstante, dichos establecimientos turísticos podrán exigir una contraprestación económica por la puesta a disposición del público de determinado material divulgativo de marcado carácter turístico. En tal caso, deberán fijarse los precios públicos correspondientes, cuyas tarifas siempre estarán a disposición de los usuarios y serán expuestas en lugar visible desde el interior y desde el exterior del establecimiento, así como, en su caso, a través de los medios electrónicos de información utilizados.



3.- Los requisitos mínimos que deberán reunir la oficina de turismo y los puntos de información turística serán los siguientes:

- a) Dispondrán de un espacio de atención al público y de una zona dedicada a exposición de material al objeto de facilitar las tareas de información y consulta.
- b) Los accesos a la oficina, el diseño del mobiliario, la distribución del espacio de atención al público y los medios a disposición del turista, deberán cumplir la normativa vigente sobre accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas y de la comunicación.
- c) Deberán contar con teléfono, dotado de servicio de contestador telefónico, y ordenadores con acceso a Internet e impresora, una cuenta de correo electrónico y un buzón de sugerencias.
- d) El servicio de información turística se facilitará de forma presencial y no presencial mediante teléfono, correo ordinario, correo electrónico y, en su caso, otros dispositivos multimedia.
- e) Los datos ofrecidos a los turistas deberán ser actualizados al menos anualmente.

Artículo 4.- Deberes y derechos de la Oficina de Turismo y de los puntos de información turística

1.- Son deberes de la Oficina de Turismo y de los puntos de información turística:

- a) Exhibir de manera visible, al menos desde el exterior del inmueble, el distintivo obligatorio de Información Turística consistente en la i de información
- b) Prestar sus servicios sin ningún tipo de discriminación por razones de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- c) Asesorar de manera neutral y general en materia de precios, plazas y condiciones de los establecimientos, actividades y servicios turísticos que cumplan con las obligaciones y requisitos exigidos por la legislación turística aplicable.
- d) Disponer de personal suficiente competente en la gestión de la información turística. Para su selección habrá de valorarse la formación que posea en materia turística así como el conocimiento de lenguas extranjeras. La selección del personal al servicio de la Oficina de Turismo deberá respetar los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, así como lo dispuesto en el Estatuto Básico del Empleado Público y el resto de normativa aplicable en esta materia.
- e) Disponer de hojas de reclamaciones a disposición de los turistas que las soliciten, con el fin de consignar en ellas las quejas que deseen formular sobre el funcionamiento de la propia oficina de turismo o punto de información turística. La existencia de hojas de reclamaciones se anunciará en un lugar visible y de fácil lectura para los turistas, debiéndose redactar el anuncio, al menos, en los idiomas castellano, francés e inglés.
- f) Realizar una memoria anual de la actividad de la oficina en la que figurará como mínimo el número de consultas recibidas y la demanda observada en ese período.
- g) Remitir a la Dirección General de Turismo competente en materia de turismo, dentro del plazo y con las características que esta determine, los datos que les sean solicitados con el fin de elaborar las estadísticas del sector, así como para actualizar y mejorar los contenidos de las bases de datos existentes sobre información turística.
- h) Colaborar con la inspección turística en el ejercicio de sus funciones.



2.- Son derechos de la Oficina de Turismo y de los puntos de información turística:

- a) Acceder a cursos de formación y reciclaje para el personal que atiende las citadas oficinas.
- b) Recibir asesoramiento en la gestión de la información y promoción del producto turístico de su ámbito territorial.
- c) Participar en los procedimientos de concesión de subvenciones y ayudas convocados por el Departamento competente en materia de turismo para adquirir o renovar material y equipamiento electrónico, informático y telemático, así como para mejorar sus instalaciones y homologar los niveles de calidad en la prestación de los servicios e incorporar las normas de identidad visual establecidas por el Gestor de la Red de Oficinas de Turismo de Aragón
- d) Acceder a la información turística sobre Aragón que obre en posesión de las Administraciones públicas competentes.
- e) Obtener, para su distribución posterior, material de promoción turística elaborado por las Administraciones públicas competentes en materia de turismo, incluidos sus organismos públicos y empresas.
- f) Ser incluidas en los servicios de información telemática que desarrollen las Administraciones públicas competentes.
- g) Usar en exclusiva el distintivo que se determine por el Gestor de la Red de Oficinas de Turismo de Aragón.

Artículo 5.- Contenido del servicio de información y asistencia turística.

El servicio de información y atención turística conlleva las siguientes actividades:

1. Información completa sobre actividades, servicios y transportes de uso público, y recursos, establecimientos y visitas turísticas de interés en Jaca, municipio y el territorio de Aragón.
2. Distribución de planos y material informativo relativos a la oferta turística solicitada.
3. Facilitar catálogos, directorios, guías y acceso a sistemas informáticos de la Administración turística de Jaca y Comunidad Autónoma, así como mapas de carreteras de Aragón.
4. Disponer de mapas de carreteras de España y de Europa, para su consulta.
5. Información al turista sobre el adecuado ejercicio de sus derechos y obligaciones como usuario de los servicios turísticos.
6. Información específica de eventos especiales de la Ciudad.
7. Información de seguridad y riesgos en el medio natural
8. Cualquier otra que se determine.

Artículo 6.- Horario y periodo de apertura.

- 1.- El horario de apertura de la Oficina de Turismo:



a) Su horario de apertura mínima obligatoria será de mínimo cinco horas diarias y al menos cinco días a la semana. Permanecerá abierta al público todo el año y en especial durante los períodos de mayor afluencia turística para atender las necesidades de los visitantes, es decir: Verano, Semana Santa y Puentes Festivos anuales.

La concreción de dicho horario deberá ser comunicada por parte de su titular al Ayuntamiento de Jaca y anunciada de forma visible al público.

b) El horario y el periodo de apertura deben exhibirse en el exterior y en el interior de la dependencia, así como, en la medida de lo posible, en los medios de comunicación electrónicos o digitales creados por la Administración a la que pertenece.

2.- El horario de apertura de los puntos de información turística:

En caso de apertura de puntos de información turística diferentes de la Oficina de Turismo se determinará el horario en el acuerdo de creación del punto de información turística.

Artículo 7.- Derechos y deberes de los usuarios/ turistas

1.- Son derechos de los usuarios/turistas los siguientes:

a) Obtener información previa, veraz, completa y objetiva sobre los bienes y servicios que se les oferten y el precio de los mismos.

b) Acceder a la oficina de turismo y de los puntos de información turística en su condición de establecimiento público y recibir la información y asistencia en la misma sin discriminación por razón de sexo, raza, religión u opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

c) Recibir los servicios turísticos en las condiciones ofertadas o pactadas, debiendo corresponderse los servicios con la categoría del establecimiento.

d) Recibir un trato correcto por parte del personal de la Oficina de Turismo y de los puntos de Información Turística.

e) Obtener cuantos documentos acrediten los términos de la contratación de servicios y, en cualquier caso, las facturas o justificantes de pago.

f) Obtener un servicio adecuado en cuanto a la seguridad de las personas y las cosas.

g) Formular quejas y reclamaciones.

h) A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

i) Los demás derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico en relación con la protección de los consumidores y usuarios.

2.- Son deberes de los usuarios/turistas los siguientes:

a) Observar las normas de convivencia social, higiene y respeto hacia las personas, instituciones y costumbres de los centros y lugares que utilice o frecuente.

b) Respetar los reglamentos de uso o régimen interior de la oficina de turismo y de los puntos de información turística, siempre que no sean contrarios al ordenamiento jurídico.

c) Efectuar el pago de los servicios prestados en el momento de la presentación de la factura o, en su caso, en el tiempo y lugar convenido, sin que el hecho de presentar una reclamación o queja exima del citado pago.



d) El usuario deberá abstenerse de realizar actividades que puedan causar daños o molestias a los demás usuarios turísticos o a cuantas personas puedan verse afectadas.

e) Respetar el patrimonio natural y cultural de Jaca y de su municipio así como los bienes muebles e inmuebles que hacen posible la prestación de las actividades y servicios turísticos.

ACTIVIDADES TURÍSTICAS

Artículo 8. Actividades turísticas

El Ayuntamiento de Jaca podrá organizar todo tipo de actividades y servicios turísticos que se realicen tanto al aire libre como en recintos cerrados de propiedad municipal o no, previa autorización correspondiente de su titular, con los siguientes objetivos:

1. Fomentar hábitos saludables para el ocio y tiempo libre de las personas usuarias así como valores personales positivos
2. Fomentar la igualdad de oportunidades sin discriminación de sexo, edad, nacionalidad o condición física, transversal en todos los objetivos y acciones que se planteen.
3. Fomentar el conocimiento de la ciudad de Jaca, de su patrimonio cultural en su doble vertiente, tangible e intangible, de su patrimonio natural así como el de su entorno, de la historia del territorio y de los productos autóctonos y/o singulares.

Entre las actividades previstas se encuentran las visitas guiadas, el Ecomuseo de los Pirineos y cuantas aquellas considere la Corporación Local en desarrollo de su competencia.

Las actividades turísticas se desarrollarán con sujeción a la normativa de medio ambiente.

Las actividades podrán prestarse directamente por el Ayuntamiento o mediante la contratación de empresa externa especializada; en este caso el modelo de gestión vendrá establecido en el correspondiente Pliego de condiciones administrativas.

El contenido de cada actividad, la temporalización así como el personal necesario para el desarrollo de las mismas, vendrá recogido en el programa específico que el Ayuntamiento elabore y, en su caso, en el Pliego de condiciones técnicas.

Artículo 9. Precios públicos

En la Oficina de Turismo y en los puntos de información turística que se determinen se aplicarán los precios públicos que se estimen oportunos y que quedarán regulados en las correspondientes ordenanzas municipales.

El precio de entradas a las diversas actividades será establecido por el Ayuntamiento en la correspondiente ordenanza reguladora de los precios públicos.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente reglamento entrará en vigor de acuerdo con lo dispuesto en los art. 65.2 y 70.2 de la ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, una vez publicado en el Boletín Oficial de la Provincia y de haber transcurrido el plazo de quince días hábiles desde la recepción del acuerdo de aprobación remitido a la Comunidad Autónoma y Administración General del Estado.



De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 29/1998, de 13 de Julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso- Administrativa, contra el presente acuerdo que pone fin a la vía administrativa, puede interponer recurso contencioso-administrativo, ante la Sala de lo contencioso-administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente a la publicación de este Anuncio en el BOP. Todo ello sin perjuicio de que pueda ejercitar cualquier otro recurso que estime pertinente.

Jaca, 10 de agosto de 2020. El Alcalde, Juan Manuel Ramón Ipas