

ADMINISTRACIÓN LOCAL

DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE JAÉN ÁREA DE PROMOCIÓN Y TURISMO

2021/4522 *Aprobación definitiva del Reglamento de uso y prestación de los Servicios de Información y Dinamización Turística en el Centro de Dinamización Turística de la Diputación Provincial de Jaén.*

Anuncio

El Pleno de la Diputación de Jaén en sesión ordinaria número 6, celebrada el pasado día 29 de junio de 2021, se acordó la aprobación inicial del Reglamento de uso y prestación de los Servicios de Información y Dinamización Turística en el Centro de Dinamización Turística de la Diputación Provincial de Jaén.

El expediente ha sido sometido a información pública por un plazo de 30 días, para que los interesados pudieran presentar alegaciones y reclamaciones, mediante la inserción del correspondiente anuncio en el BOLETÍN OFICIAL de la Provincia número 125, de fecha 2 de julio de 2021, así como su publicación del texto inicial en el Portal de Transparencia y en el Tablón de Edictos de la Sede Electrónica de esta Diputación Provincial.

Transcurrido dicho período de información pública, resueltas las alegaciones y reclamaciones presentadas, se aprueba definitivamente el referido Reglamento por el Pleno de la Diputación Provincial de Jaén, en sesión ordinaria número 8, celebrada el día 29 de septiembre de 2021, procediéndose a continuación a la inserción del texto íntegro del Reglamento, a tenor de lo previsto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, siendo el que sigue:

“REGLAMENTO DE USO Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y DINAMIZACIÓN TURÍSTICA EN EL CENTRO DE DINAMIZACIÓN TURÍSTICA DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE JAÉN.

Exposición de motivos.

Capítulo I. Alcance, carácter, contenido y regularidad de las prestaciones.

Capítulo II. Forma de financiación del servicio.

Capítulo III. Modalidades de gestión y sanciones al prestador.

Capítulo IV. Derechos y deberes de las personas usuarias.

Disposición final única.

Exposición de motivos

La Constitución Española de 1978 garantiza la autonomía de las provincias y establece en su artículo 141 que el gobierno y la administración de las provincias estarán encomendadas a las Diputaciones Provinciales.

En desarrollo de estas previsiones, la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, fijó en su artículo 1 que las Provincias, al igual que los Municipios, gozan de autonomía para la gestión de sus intereses, dotándolas en su artículo 4 de las potestades reglamentaria y de autoorganización dentro de la esfera de sus competencias.

Esta misma Ley dedica el Capítulo II del Título III a las competencias de la Provincia. En este mismo sentido, las competencias propias de las provincias son reguladas en la Sección 3ª del Capítulo II del Título I de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de autonomía local de Andalucía (en adelante LAULA).

De acuerdo con las citadas normas, las competencias de la Provincia en materia turística habrían de calificarse como “competencias impropias”. En este sentido el artículo 7 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local (en adelante LBRL), establece en su apartado primero que “las competencias de las Entidades Locales son propias o atribuidas por delegación”. La Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local en su artículo primero. Tres, modifica este artículo 7 de la LBRL, clasificando las competencias de las Entidades Locales en competencias propias, competencias delegadas y competencias distintas de las propias y de las atribuidas por delegación. En la redacción dada al apartado 4 del citado artículo 7 se establece que “las Entidades Locales solo podrán ejercer competencias distintas de las propias y de las atribuidas por delegación cuando no se ponga en riesgo la sostenibilidad financiera del conjunto de la Hacienda municipal, de acuerdo con los requerimientos de la legislación de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera y no se incurra en un supuesto de ejecución simultánea del mismo servicio público con otra Administración Pública. A estos efectos, serán necesarios y vinculantes los informes previos de la Administración competente por razón de materia, en el que se señale la inexistencia de duplicidades, y de la Administración que tenga atribuida la tutela financiera sobre la sostenibilidad financiera de las nuevas competencias”.

En este contexto normativo, el artículo 2.3 del Decreto-Ley 7/2014, de 20 de mayo, por el que se establecen medidas urgentes para la aplicación de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local dispone que no será necesaria la solicitud de los informes mencionados en el apartado 4 del artículo 7 de la LBRL, en el supuesto que se vinieran ejerciendo dichas competencias (distintas de las propias o de las atribuidas por delegación) con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 27/2013, en virtud del artículo 8 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, y del artículo 28 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, antes de su supresión por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, en cuyo caso se podrán seguir prestando los servicios o desarrollando las actividades que se llevaban a cabo, siempre que, previa valoración de la propia entidad local, no incurran en supuesto de ejecución simultánea del mismo servicio público y cuenten con financiación a tal efecto. Es decir, el legislador andaluz ha entendido que la exigencia de los informes del artículo 7.4 de la LBRL es solo para competencias nuevas y no para las que se vinieran ejerciendo con anterioridad. Además, a pesar de que las referencias al artículo 8 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de

Andalucía, y el artículo 28 de la ley 7/1985, de 2 de abril, antes de su supresión por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, se refieren específicamente a los municipios, hemos de realizar una interpretación extensiva aplicándolo también al ámbito competencial de las provincias.

Por ello, las competencias que ha venido ejerciendo esta Diputación con anterioridad a la entrada en vigor de Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, al amparo del derogado artículo 36.1.e) de la ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local “fomento y administración de los intereses peculiares de la provincia”, pueden seguir ejerciéndose sin necesidad de los informes previos previstos en el artículo 7.4 de la ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, siempre que no se incurra en supuesto de ejecución simultánea del mismo servicio público y cuenten con financiación a tal efecto.

Esta Diputación Provincial, viene ejerciendo con anterioridad al 31 de diciembre de 2013, fecha de entrada en vigor la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, competencias relativas a la información y dinamización turística de la provincia, y no consta que con los servicios propuestos se incurra en supuestos de ejecución simultánea o duplicidad, existiendo financiación prevista para su ejercicio. Por tanto, no se entiende necesario la solicitud de los informes previstos en el artículo 7.4 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local.

El Área de Promoción y Turismo de la Diputación Provincial de Jaén ha trasladado su sede a un edificio rehabilitado en la calle Roldán y Marín de la ciudad de Jaén, con entrada por esa misma calle y por Federico de Mendizábal, distribuido en dos plantas y semisótano. Estas nuevas instalaciones permitirán mejorar y ampliar los servicios que se prestan desde el Área, tanto los de carácter administrativo y de promoción y desarrollo turístico como, especialmente, las referidas a la atención, información y dinamización sobre la oferta turística de la provincia para visitantes, empresas, profesionales y ayuntamientos.

La apertura de estas nuevas instalaciones de la Diputación se presenta como una oportunidad para profundizar en las fórmulas y soportes para la difusión de información turística tanto presencialmente como por vía digital, a través de la plataforma electrónica de gestión unificada para la promoción turística, y telefónica, así como para la generación de nuevas dinámicas de relación entre profesionales y empresas para el desarrollo turístico de la provincia.

Este nuevo edificio cuenta con una zona específica para la prestación de estos servicios y especialmente para la atención presencial, con una entrada diferenciada por la calle Roldán y Marín y con un espacio expositivo donde se ofrece información sobre la provincia y cuya denominación es la de Centro de Dinamización Turística.

Para que la Diputación pueda ampliar la prestación de los servicios de información y dinamización turística a través del Centro de Dinamización Turística, deberá atender al régimen jurídico dispuesto en la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía (en adelante LAULA). En este sentido, el artículo 26 de la citada Ley define los servicios públicos locales de interés general, como los que prestan o regulan y garantizan las entidades locales en el ámbito de sus competencias y bajo su responsabilidad, así como las actividades y prestaciones que realizan a favor de la ciudadanía orientadas a hacer efectivos los principios rectores de las políticas públicas contenidos en el Estatuto de

Autonomía para Andalucía. Añade este artículo que las entidades locales, actuando de forma individual o asociada, tienen plena libertad para constituir, regular, modificar y suprimir los servicios locales de interés general de su competencia, de acuerdo con la ley y el Derecho europeo.

Por otra parte, el artículo 27 de la LAULA establece que el régimen de los servicios locales de interés general de la Comunidad Autónoma de Andalucía se inspira y fundamenta en los siguientes principios: siguientes principios:

- 1.- Universalidad.
- 2.- Igualdad y no discriminación.
- 3.- Continuidad y regularidad.
- 4.- Precio adecuado a los costes del servicio.
- 5.- Economía, suficiencia y adecuación de medios.
- 6.- Objetividad y transparencia en la actuación administrativa.
- 7.- Prevención y responsabilidad por la gestión pública.
- 8.- Transparencia financiera y en la gestión.
- 9.- Calidad en la prestación de actividades y servicios.
- 10.- Calidad medioambiental y desarrollo sostenible.
- 11.- Adecuación entre la forma jurídica y el fin de la actividad encomendada como límite de la discrecionalidad administrativa.

Igualmente, en el artículo 28.1 de la LAULA se indica que las entidades locales pueden configurar los servicios locales de interés general como servicio público y servicio reglamentado. En el apartado 2 de este mismo artículo se recoge que los servicios locales de interés general se prestan en régimen de servicio público cuando la propia entidad local realiza, de forma directa o mediante contrato administrativo, la actividad objeto de la prestación. Los servicios de información y dinamización turística en el Centro de Dinamización Turística de la Diputación Provincial de Jaén se configuran como servicios locales de interés general en régimen de servicio público.

En cuanto a la creación de servicios públicos, el artículo 30 de la LAULA indica lo siguiente:

“1. Las entidades locales acordarán, por medio de ordenanza, la creación y el régimen de funcionamiento de cada servicio público local. La prestación del servicio se iniciará a la entrada en vigor de la ordenanza correspondiente.

2. Solo se excluyen de lo dispuesto en el apartado anterior las actuaciones esporádicas o discontinuas en el tiempo, tales como talleres, cursos, jornadas o actividades públicas de carácter singular en los ámbitos de la cultura, el deporte, la enseñanza, el turismo y

similares, que tenga carácter de servicio público, en cuyo caso, si procediera exigir precios públicos por su prestación, serán preceptivos los correspondientes acuerdos para la imposición y ordenación.

3. La ordenanza reguladora de la prestación del servicio público determinará al menos lo siguiente:

- a) Alcance, carácter, contenido y regularidad de las prestaciones que incluya.
- b) Forma de financiación del servicio, especificando, cuando estén previstas aportaciones de los usuarios, si se establecen o no diferencias económicas en beneficio de las personas o los grupos sociales de menor capacidad económica o merecedoras de especial protección.
- c) Modalidades de gestión y sanciones que se pueden imponer al prestador.
- d) Estándares de calidad del servicio.
- e) Derechos y deberes de los usuarios.
- f) Régimen de inspección y de valoración de la calidad de cada servicio.

4. Todo ciudadano o ciudadana podrá exigir en la vía administrativa o en el orden jurisdiccional correspondiente, la prestación del servicio público en los estrictos términos regulados en la correspondiente ordenanza”.

Por otra parte, de acuerdo con el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en el ejercicio de la iniciativa legislativa y la potestad reglamentaria, las Administraciones Públicas actuarán de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia.

Los principios de necesidad y eficacia quedan justificados dado que los servicios de información y dinamización turística, cuya ampliación se propone, van a permitir mejorar y ampliar los servicios prestados por esta Diputación, mediante nuevas fórmulas de atención, información y dinamización de la oferta turística provincial, a los visitantes, empresas, profesionales y ayuntamientos de esta provincia, siendo la aprobación de este Reglamento el instrumento más adecuado para garantizar su consecución, en consonancia con el citado artículo 30 de la LAULA.

En cuanto al principio de proporcionalidad, el Reglamento regulador de este servicio establecerá el conjunto de derechos y obligaciones, que sin perjuicio de lo establecido en la legislación sobre defensa y protección de los consumidores y usuarios u otra que resulte aplicable, para las personas usuarias de servicios turísticos, de forma que esta normativa es la imprescindible para regular este servicio público, constatándose que ésta es la menos restrictiva de derechos y la que menos obligaciones impone a los destinatarios de la misma.

A fin de garantizar el principio de seguridad jurídica, esta iniciativa normativa se ejerce en coherencia con el resto del ordenamiento jurídico vigente, generándose así un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certidumbre.

En aplicación del principio de transparencia, se posibilitará el acceso sencillo, universal y actualizado a esta normativa y a los documentos propios de su proceso de elaboración, en los términos de los artículos 7 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y 13 de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.

Por último en cuanto al cumplimiento del principio de eficiencia, la prestación del servicio objeto de esta regulación mejora de manera ostensible en relación con la sistemática de su anterior prestación no suponiendo en este sentido un incremento de cargas administrativas innecesarias, mejorando con ello la gestión de los recursos públicos.

Asimismo, el artículo 132 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece que anualmente, las Administraciones Públicas harán público un Plan Normativo que contendrá las iniciativas legales o reglamentarias que vayan a ser elevadas para su aprobación en el año siguiente. En este sentido, la Diputación Provincial de Jaén ha hecho público en su Portal de la Transparencia el Plan Anual Normativo de 2021, no encontrándose esta ordenanza en las previsiones del citado Plan, si bien en el resuelto segundo de la Resolución n.º 1584, de fecha 15 de diciembre de 2020, del Ilmo. Sr. Presidente de la Diputación Provincial de Jaén, D. Francisco Reyes Martínez, por la que se aprueba el Plan Anual Normativo de 2021, se indica que las propuestas no incluidas en el Plan Anual Normativo deberán justificar en su expediente la necesidad de su tramitación, con lo que la elaboración y aprobación de este Reglamento regulador del servicio de información turística en el Centro de Dinamización de la Diputación Provincial no puede ser pospuesto hasta la próxima publicación del Plan Anual Normativo de 2022.

Por último, en cuanto al impacto presupuestario de la ampliación de los servicios de información y dinamización turística, el gasto anual estimado es de 72.522,28 €. Este gasto estará formado por el importe del contrato del servicio de información y dinamización turística que se licitará conforme a la Ley de Contratos del Sector Público. Para la primera anualidad, éste se financiará a través de la aplicación presupuestaria 2021.740.4320.22799. No están previstas las aportaciones económicas de los usuarios y por tanto no se perciben prestaciones públicas patrimoniales no tributarias.

Por todo ello, los servicios de información y dinamización turística en el Centro de Dinamización Turística de la Diputación de Jaén, en tanto servicios locales de interés general que se pretende prestar en régimen de servicio público, requiere previamente la aprobación del correspondiente reglamento regulador de los mismos atendiendo a los principios y al régimen jurídico dispuesto en la LAULA.

Capítulo I.- Alcance, carácter, contenido y regularidad de las prestaciones.

Artículo 1. Objeto.

El objeto del presente Reglamento es la regulación de uso y prestación de los servicios de información y dinamización turística en el Centro de Dinamización Turística de la Diputación de Jaén, así como los derechos y obligaciones de las personas usuarias de los mismos.

Artículo 2. Calificación jurídica del edificio Jaén Paraíso Interior.

De conformidad con lo establecido en la normativa sobre bienes de las Entidades locales de Andalucía, el edificio Jaén Paraíso Interior, dotado con un espacio diferenciado donde se ubica el Centro de Dinamización Turística de la provincia de Jaén, ostenta la calificación de bien de dominio público, afecto a la prestación de servicio público.

Artículo 3. Alcance y carácter de las prestaciones.

En el marco de los objetivos de desarrollo y promoción turística de la provincia de Jaén, los servicios del Centro de Dinamización Turística se establecen con los siguientes fines:

- Generar una nueva infraestructura de apoyo para los agentes turísticos de la provincia de Jaén.
- Facilitar la promoción del destino.
- Vincular la oferta provincial con la demanda, favoreciendo la comercialización de los productos turísticos del sector.
- Ampliar y mejorar la experiencia del visitante respecto a la visita a oficinas de turismo tradicionales.
- Presentar de manera integrada los distintos recursos turísticos que componen la provincia de Jaén, mostrando su conectividad y posición en el territorio para facilitar la programación de las visitas.
- Ofrecer un centro adaptado para todos los visitantes, dotado de accesibilidad para personas con diversidad funcional y sensorial.
- Promover acciones de participación de los agentes involucrados en la promoción de la provincia pertenecientes a los sectores público y privado.

Artículo 4. Contenido de las prestaciones.

Las prestaciones incluyen los servicios de información, orientación, asesoramiento y apoyo tanto al turista como al sector turístico de la provincia de Jaén, y se concretan en las siguientes tareas:

- Información y atención al visitante del centro, tanto de forma personalizada, como mediante el uso de los distintos equipamientos divulgativos de los que está dotado o con el acompañamiento de visitas al espacio expositivo.
- Servicios de atención no presencial, a través de correo electrónico, teléfono y mediante los canales de que disponga o pueda disponer la plataforma electrónica de gestión unificada para la promoción turística de Jaén, como un chat on line o el sistema de planificación personalizada de la visita en la web.
- Acciones de dinamización de la oferta turística de la provincia, incluyendo específicamente, la información y la gestión de inscripciones para actividades de interés turístico.

- Prestar asesoramiento en relación con la oferta turística de la provincia, tanto a ayuntamientos como a otras entidades públicas o privadas y profesionales, de forma presencial o mediante las herramientas específicas de la plataforma electrónica.

Artículo 5. Regularidad de las prestaciones.

Se establece el siguiente horario de atención al público en el Centro de Dinamización Turística de la provincia, el cual podrá ser modificado por Resolución del Diputado Delegado del Área de Promoción y Turismo, en atención a las necesidades del servicio:

- De martes a sábado, vísperas de festivos y festivos.

* Horario de mañana: de 10:00 h. a 14:00 h.

* Horario de tarde:

- del 1 de octubre al 30 de abril: de 16:00 a 19:00 h.
- del 1 de mayo a 30 de septiembre: de 17:00 a 20:00 h.

- Domingos y los días 24 y 31 de diciembre: de 10:00 a 14:00 h.

- Cerrado: los lunes, excepto víspera de festivos y festivos (en cuyo caso se cerrará el siguiente día laboral), y los días 1 y 6 de enero y 25 de diciembre.

Capítulo II.- Forma de financiación del Servicio.

Artículo 6. Financiación del servicio.

Los servicios objeto del presente Reglamento serán financiados con cargo a los correspondientes Presupuestos de la Diputación Provincial de Jaén, no estando previstas aportaciones económicas de los usuarios y por tanto no se perciben prestaciones públicas patrimoniales no tributarias.

Capítulo III.- Modalidades de gestión y sanciones al prestador.

Artículo 7. Titularidad de los servicios.

La Diputación Provincial es titular de los servicios información y dinamización turística del Centro de Dinamización Turística, pudiendo prestar dichos servicios a través de las modalidades y formas previstas en la legislación de régimen local.

Artículo 8. Instrucciones de gestión del servicio.

En caso de que el servicio sea prestado mediante gestión indirecta, se aprobarán las oportunas prescripciones de gestión del servicio, que deberán ajustarse, en todo caso, al presente Reglamento.

Artículo 9. Sanciones a imponer al prestador.

En los casos en que los servicios descritos se contraten a través de las modalidades y

formas previstas en la legislación de contratos del sector público, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en los documentos de contratación podrán conllevar las penalidades que señale el régimen de sanciones de los pliegos de condiciones.

Artículo 10. Estándares de calidad.

La máxima calidad en el servicio ofrecido a la ciudadanía requiere la definición de los estándares de calidad de los servicios prestados y su translación a una carta de servicios, mediante compromisos que realmente impliquen un esfuerzo permanente de mejora continua así como el diseño, análisis y posterior evaluación de, entre otros, los siguientes indicadores de seguimiento de estos compromisos:

- Accesibilidad universal para grupos de población con necesidades específicas.
- Difusión de contenidos.
- Grado de satisfacción del público visitante.
- Grado de cumplimiento de los indicadores de calidad en la Carta de Servicios.

Capítulo IV.- Derechos y deberes de las personas usuarias.

Artículo 11. Personas usuarias.

1.- A los efectos de la presente normativa se entiende por personas usuarias del Centro de Dinamización Turística de la Diputación Provincial de Jaén, las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que accedan a los servicios detallados en el presente Reglamento.

2.- A los efectos de los servicios prestados a través de la plataforma electrónica, se establecen tres tipos:

- Generales: cualquier usuaria/o de internet, persona física, que accede a la web jaenparaisointerior.es y navega por los distintos contenidos que en ella se ofrecen.

- Generales registrados. Cualquier usuaria/o de internet, persona física que accede a la web jaenparaisointerior.es utilizando la herramienta de registro a través del formulario disponible, pudiendo acceder a la información de la web, en función de sus intereses, utilizar las herramientas de planificación de su viaje, así como autorizar la recepción de información de actividades turísticas de la provincia.

- Entidades y profesionales: cualquier usuaria/o de internet, persona física o jurídica, que ejerza actividad en el ámbito turístico, y que se registre a través del formulario de registro correspondiente de la web jaenparaisointerior.es, con la finalidad de gestionar directamente la información de sus recursos turísticos, y tener acceso al área profesional de la plataforma, la cual incluye grupos de trabajo y herramientas para compartir información, y que implica la autorización para recibir información turística de la provincia, pudiendo a su vez, autorizar su inclusión en un directorio profesional que facilita la relación entre profesionales.

Artículo 12. Derechos de las personas usuarias.

En concordancia con el artículo 21 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía, y sin perjuicio de lo establecido en la legislación sobre defensa y protección de los consumidores y usuarios u otra que resulte aplicable, las personas usuarias de los

servicios de información y dinamización turística del Centro de Dinamización Turística tendrán derecho a:

- a.- Recibir información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca y racional sobre los distintos aspectos de los recursos y la oferta turística de la provincia de Jaén.
- b.- Ser atendidos por personal con formación especializada, para recibir respuestas adecuadas a la solicitud de información.
- c.- Recibir un trato digno y respetuoso para parte del personal que preste los servicios de información y dinamización.
- d.- Ser atendidos preferentemente en su propio idioma y, en cualquier caso, en español, inglés o francés.
- d.- Utilizar las tecnologías de la información y la comunicación disponibles en dichos servicios, con criterios de accesibilidad, seguridad y continuidad.
- f.- Acceder al Centro de Dinamización Turística de la Diputación Provincial de Jaén en los términos establecidos en la legislación aplicable.
- g.- Tener debidamente garantizada en el establecimiento su seguridad y la de sus bienes, así como su intimidad, en los términos establecidos en la legislación vigente, y ser informadas de cualquier inconveniente coyuntural que pudiese alterar su descanso y tranquilidad.
- h.- Ser informadas inequívocamente de las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas.
- i.- Exigir que, en lugar de fácil visibilidad, se exhiba públicamente el distintivo acreditativo de la clasificación, aforo y cualquier otra información referida al ejercicio de la actividad, conforme a lo establecido en la normativa correspondiente.
- j.- Formular quejas y reclamaciones y obtener información sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento.
- k.- Recibir información sobre las condiciones de accesibilidad de recursos, servicios e infraestructuras turísticas.

Artículo 13. Deberes de los usuarios.

En concordancia con el artículo 22 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía, y sin perjuicio de lo establecido en la legislación sobre defensa y protección de los consumidores y usuarios u otra que resulte aplicable, las personas usuarias de servicios de información y dinamización turística del Centro de Dinamización Turística tendrán la obligación de:

- a.- Observar las reglas de convivencia e higiene dictadas para la adecuada utilización de las instalaciones durante su visita, colaborando en su cuidado y mantenimiento.

b.- Respetar las normas de régimen interior del Centro de Dinamización Turística de la Diputación Provincial de Jaén, siempre que no sean contrarias a la ley, atendiendo a las indicaciones y órdenes dadas por los responsables del servicio.

c.- Respetar las instalaciones y equipamientos del Centro de Dinamización Turística de la Diputación Provincial de Jaén.

d.- Mantener en todo momento un trato respetuoso y digno hacia los responsables del servicio, así como a todo el personal y resto de personas usuarias.

e.- Seguir las indicaciones establecidas por el personal que atienda el Centro de Dinamización Turística de la Diputación Provincial de Jaén.

f.- Facilitar la información necesaria al personal para poder dar una adecuada respuesta a la solicitud de las personas usuarias.

Artículo 14. Responsabilidad.

Las personas usuarias deberán asumir la responsabilidad plena y directa por los daños y perjuicios que se produzcan en las instalaciones durante la visita, así como los ocasionados en las demás dependencias del local o edificio y los sufridos por otras personas como consecuencias de sus actos.

Los padres, madres o tutores legales serán responsables en caso de incumplimiento de las normas de funcionamiento por los menores de edad.

Capítulo IV.- Régimen de Inspección y de valoración de calidad del servicio.

Artículo 15. Inspección del servicio.

La inspección y valoración del servicio estará a cargo del Área de la Diputación Provincial que tenga atribuida la competencia en materia de turismo, favoreciendo la participación social o cuantos mecanismos considere oportunos para su evaluación pública.

Disposición final única.

De conformidad con lo previsto en los artículos 47 y 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, el expediente se aprobará inicialmente por el Pleno, por mayoría simple de los miembros presentes.

Posteriormente, se abrirá un período de información pública y audiencia a los interesados por el plazo mínimo de treinta días hábiles para la presentación de reclamaciones y sugerencias.

Por el Pleno se resolverán todas las reclamaciones y sugerencias presentadas dentro del plazo anterior, aprobándose definitivamente. En el caso de que no se hubiera presentado ninguna reclamación o sugerencia, se entenderá definitivamente adoptado el acuerdo hasta entonces provisional.

Una vez aprobado definitivamente, el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril,

reguladora de las Bases del Régimen Local señala que tanto el Reglamento como el acuerdo de aprobación del mismo se publicarán en el BOLETÍN OFICIAL de la Provincia.

El Reglamento entrará en vigor una vez que se publique el texto definitivo del mismo y haya transcurrido, de acuerdo con lo indicado en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, el plazo de quince días hábiles a partir de la recepción de la comunicación del acuerdo por parte de la Administración del Estado y de la Comunidad Autónoma.”

Lo que se hace público para general conocimiento.

Jaén, 30 de septiembre de 2021.- El Presidente, P.D. (Resol. núm. 715, de 11- 07-19) El Diputado-Delegado de Promoción y Turismo, FRANCISCO JAVIER LOZANO BLANCO.