

MISIÓN DE LA UNIDAD

El Servicio de Comercio de la Delegación Provincial tiene como misión:

Promover las condiciones para que la promoción, fomento y desarrollo de las actividades en materia de comercio en la provincia de Sevilla sean reales y efectivas y que la protección de los derechos de la ciudadanía, empresas e instituciones usuarias de estos servicios se realice de acuerdo al ordenamiento jurídico establecido.

HORARIOS Y OTROS DATOS

Horario de atención al público:

El horario de atención al público en **información presencial y telefónica** es de lunes a viernes desde **9:00 hasta las 14:00 horas**.

Otros datos de interés:

Las personas que deseen acceder a la Carta de Servicios podrán obtenerla en formato papel en las dependencias de la Delegación. También estará disponible en Internet, en la página Web de la Consejería.

DIRECCIÓN, FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTES

- **Dirección:** Calle Trajano nº 17.41002 Sevilla.
- **Teléfono:** 955 03 41 00.
- **Fax:** 955 03 41 02.
- **Dirección de Internet:** www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte
- **Correo electrónico:** dpsevilla.ctcd@juntadeandalucia.es
- **Buzón de sugerencias:** sugerencias.ctcd@juntadeandalucia.es
- **Formas de acceso y transportes:**

Desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- **Triana** Parada Plaza del Duque.
- **Línea 13** Parada Plaza del Duque (desde Pino Montano).
- **Línea 14** Parada Plaza del Duque (desde La Macarena).

Mediante parada de taxis más cercanas, que son:

- **Plaza del Duque** (El Corte Inglés).
- **Alameda de Hércules.**
- **Plaza de la Encarnación.**

- Para acceder desde otros puntos de la ciudad, llamar al **902 45 99 54**.



"Al igual que el resto de las sociedades desarrolladas, los andaluces exigen una mayor calidad en los servicios públicos. Nuestro compromiso para la presente legislatura será: aprobar las **Cartas de Servicios para todos los Centros de la Administración de la Junta de Andalucía**, de forma que para cada servicio público la ciudadanía conozca de una manera clara y explícita las prestaciones y los estándares de calidad a que tienen derecho."

Discurso de Inauguración de la VII legislatura
Manuel Chaves González
Presidente de la Junta de Andalucía

MEJORANDO LO NUESTRO

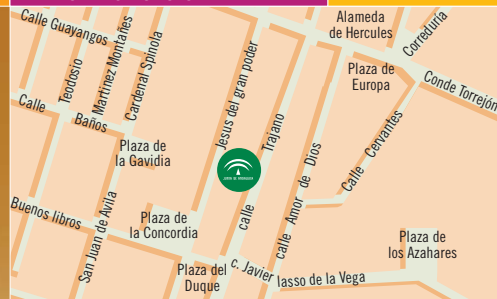


DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

De acuerdo con lo dispuesto en la **Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común**, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- Recibir información general y específica en los procedimientos en los que sean interesadas que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- Ser atendidas directa y personalmente.
- Obtener la información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que tramitan los procedimientos en que sean parte interesada.

PLANO DE SITUACIÓN



MEJORANDO LO NUESTRO



CALIDAD DE LOS SERVICIOS

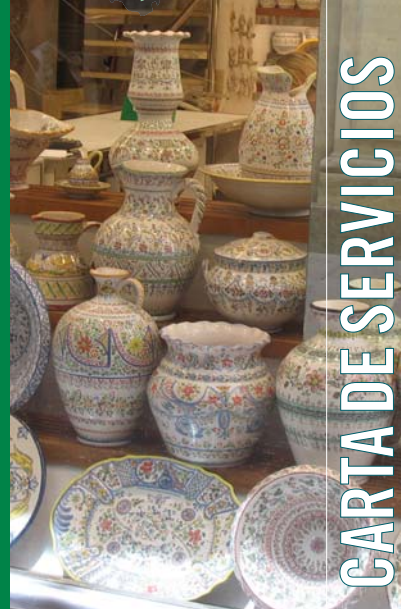


Andalucía
al máximo



CARTA DE SERVICIOS

ÁREA DE COMERCIO SEVILLA



CARTA DE SERVICIOS

MEJORANDO LO NUESTRO



DELEGACIÓN PROVINCIAL DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE



- Tramitar y resolver los expedientes relativos a solicitudes de subvención en materia de modernización de PYMES comerciales, artesanía, promoción comercial, eventos comerciales, asociacionismo comercial y urbanismo comercial.
- Informar en materia de Comercio Interior y Ferias Comerciales de Andalucía, en asuntos tales como horarios comerciales, periodos de rebaja, calendario anual de apertura en domingos y festivos, Licencias Comerciales a grandes establecimientos comerciales, ventas especiales y promocionales, etc.
- Informar, tramitar y resolver los expedientes relativos a inscripción de comerciantes y actividades comerciales en su correspondiente registro.
- Informar y tramitar los expedientes relativos a la solicitud de inscripción de comerciantes ambulantes y emitir el correspondiente carné.
- Participar en el Comité Ejecutivo de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Sevilla, así como participar, como Administración tutelante, en las elecciones a vocales del Pleno de dicha Cámara.
- Realizar visitas de Inspección con motivo de reclamaciones o denuncias o por acuerdo del Titular de la Delegación Provincial o de la Dirección General de Comercio.
- Instruir y resolver expedientes relativos a la comisión de infracciones en materia de comercio en la que sea competente esta Delegación Provincial.
- Realizar visitas a los efectos de comprobación de la ejecución de las inversiones objeto de subvención.



- Informar en un máximo de 2 horas las consultas que se formulen telefónicamente acerca de expedientes concretos que se encuentren en tramitación, así como aquellas otras sobre la normativa de comercio en general.
- Contestar e informar sobre las consultas acerca de expedientes concretos que se encuentren en tramitación en un plazo máximo de 6 días desde su recepción, cuando se formulen por correo electrónico o fax.
- Contestar las consultas acerca de expedientes concretos, siempre que se formulen por correo convencional, así como cuales quiera otras peticiones de información, en el plazo máximo de 12 días a contar desde su recepción en el Servicio.
- Expedir certificaciones registrales y copias de resoluciones administrativas en un plazo máximo de 6 días, contados a partir del de recepción de la petición.
- Resolver las solicitudes que reúnan todos los requisitos establecidos en el Decreto que regula la organización y funcionamiento del Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de Andalucía, en el plazo de 2 meses, desde la fecha de recepción en esta Unidad.
- Tramitar las solicitudes de inscripción en el Registro de Comerciantes Ambulantes de Andalucía en el plazo de 7 días desde la fecha de recepción.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La **Secretaría General** es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.



- Resolver los expedientes sancionadores, en procedimientos que no necesiten notificación de los actos en BOP, BOJA y tablón de anuncios de entidades locales, en el plazo máximo de 5 meses.
- Confeccionar el carné de vendedor ambulante en el momento de la renovación, siempre que ésta sea presencial y se aporte la documentación requerida al efecto por las normas reguladoras.
- Confeccionar y remitir el carné de vendedor ambulante cuando sea solicitado por correo aporte la documentación requerida al efecto por las normas reguladoras en el plazo de 45 días.



LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

- 01** La ciudadanía andaluza tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la **Administración de la Junta de Andalucía**.
- 02** El **Libro de Sugerencias y Reclamaciones** es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la **Delegación Provincial**, ya que pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de **desatención, tardanza o cualquier anomalía**, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la **eficacia de los servicios**.
- 03** El libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los **Registros generales de documentos de la Junta de Andalucía**. También está disponible en **internet** en formato electrónico en la dirección:

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lstr/index.jsp



! VERSIÓN ÍNTEGRA DE LA CARTA

El presente texto de la Carta de Servicios de la **Delegación Provincial** es una versión reducida del texto original, editada en septiembre de 2006. La versión íntegra pueden encontrarla en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA nº 139 de 20 de julio de 2006).