

## MISIÓN DE LA UNIDAD

El **Servicio de Turismo de la Delegación Provincial** tiene como misión:

Promover las condiciones para que la promoción, fomento y desarrollo de las actividades en materia de turismo 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](http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte)
- **Correo electrónico:** [dpsevilla.ctcd@juntadeandalucia.es](mailto:dpsevilla.ctcd@juntadeandalucia.es)
- **Buzón de sugerencias:** [sugerencias.ctcd@juntadeandalucia.es](mailto: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 Investidura 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 TURISMO SEVILLA



DELEGACIÓN PROVINCIAL DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE

CARTA DE SERVICIOS

MEJORANDO LO NUESTRO



## PRESTA LOS SIGUIENTES SERVICIOS



■ Inscribir establecimientos turísticos en el Registro de Turismo de Andalucía. Los establecimientos y personas que han de inscribirse o anotarse, según el caso, en dicho Registro a petición de parte o de oficio son: hoteles, hoteles-apartamentos, hostales, pensiones, apartamentos turísticos, agencias de viajes y centrales de reserva, campamentos de turismo, casas rurales, viviendas turísticas vacacionales y de alojamiento rural, empresas de turismo activo, ecoturismo, organizadores profesionales de congresos, complejos turísticos rurales, villas turísticas, cafeterías, restaurantes, palacios de congresos, asociaciones, entes y fundaciones cuya finalidad sea el fomento del turismo, balnearios, oficinas de turismo, guías de turismo y puntos de información turística.

Igualmente se inscriben o anotan, según el caso, las modificaciones de cualquier tipo que afecten a los citados establecimientos y personas.

■ Tramitar y resolver los expedientes relativos a solicitudes de subvenciones del sector turístico privado y de las corporaciones locales encaminadas a incrementar la competitividad de las empresas, a mejorar los entornos públicos e infraestructuras turísticas de los municipios, y a la promoción turística y la formación y calidad del sector.

■ Atender las reclamaciones turísticas sobre los establecimientos turísticos comprobando el cumplimiento de la normativa turística.

■ Inspeccionar, de oficio, los establecimientos turísticos para la vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa vigente en materia de turismo, constatando la observancia o inobservancia de las obligaciones legales y reglamentarias de los servicios, las empresas, entidades y establecimientos turísticos. Igualmente la Inspección de Turismo tiene encomendada la detección y persecución de los servicios turísticos clandestinos y la información y asesoramiento de los interesados sobre sus derechos y deberes y sobre la aplicación de la normativa turística vigente.

■ Sancionar, en su caso, según la normativa vigente, a los establecimientos y actividades que son competencia de la Consejería en la provincia.

## 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.

## COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN



## ■ REGISTRO DE TURISMO DE ANDALUCÍA. RESOLUCIONES DE INSCRIPCIÓN, UNA VEZ COMPLETADA POR LOS INTERESADOS LA DOCUMENTACIÓN EXIGIBLE:

■ De proyectos de establecimientos hoteleros.....	40 días
■ De funcionamiento, clasificación y reclasificación de establecimientos hoteleros.....	60 días
■ De proyectos de construcción, iniciación, modificación, clasificación y reclasificación de apartamentos turísticos, casas rurales y complejos turísticos rurales.....	20 días
■ Proyectos de construcción, iniciación, modificación, clasificación y reclasificación de campamentos de turismo.....	60 días
■ Establecimientos de restauración y cafeterías.....	25 días
■ Oficinas de turismo.....	50 días
■ Dispensas de las oficinas de turismo.....	55 días
■ Organizaciones Profesionales de Congresos.....	20 días
■ Asociaciones, fundaciones y entes cuya finalidad esencial sea el fomento del turismo.....	25 días
■ Oficinas de agencias de viajes.....	10 días
■ Empresas de turismo activo.....	45 días
■ Integración de oficinas de turismo en la Red de Oficinas de Turismo de Andalucía.....	60 días

## ■ REGISTRO DE TURISMO DE ANDALUCÍA. ANOTACIONES, UNA VEZ COMPLETADA POR LOS INTERESADOS LA DOCUMENTACIÓN EXIGIBLE:

■ Cambio de titularidad.....	8 días
■ Modificación de datos identificativos.....	8 días
■ Modificación de periodo de funcionamiento.....	8 días
■ Cierres temporales.....	8 días
■ Certificados anuales de potabilidad del agua.....	8 días
■ Declaraciones de precios de establecimientos hoteleros, apartamentos turísticos y campamentos.....	10 días
■ Actividades secundarias con incidencia en la oferta turística.....	10 días
■ Puntos de Información Turística.....	10 días

## SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES



## 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 Sugerecias 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 Sugerecias 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/lsr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/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).

# MEJORANDO LO NUESTRO

