

## MISIÓN DE LA UNIDAD

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

Organizar, impulsar y coordinar todos los servicios públicos en materia de comercio a nivel provincial que sean competencia de la Comunidad Autónoma Andaluza.

Asimismo, tiene como misión informar a la ciudadanía sobre normativa, competencias administrativas, servicios públicos y derechos y obligaciones en dichas materias.

Todo ello se traduce en la promoción y mejora del comercio interior.

## 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: Gran Capitán, 12, planta baja, 14071, Córdoba.
- Teléfono: 957 01 57 00
- Fax: 957 01 57 35
- Dirección de Internet: [www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte](http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte)
- Correo electrónico: [dpcordoba.ctcd@juntadeandalucia.es](mailto:dpcordoba.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:
  - Líneas 2, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 13 y 16Parada El Corte Inglés y Cajasur.
- Línea 1, 3 y 4
- Parada PLaza de la Tendillas (Calle Claudio Marcel y Diego de León).
- Mediante **parada de taxis** más cercanas, que son:
  - Avda. Gran Capitán (El Corte Inglés). Tlf: 957 47 51 53
  - Plaza de las Tendillas. Tlf: 957 47 02 91
  - Servicio de **Radio-Taxi**. Tlf: 957 76 44 44
- Mediante **trenes y autobuses interurbanos**:  
Las estaciones de RENFE y Central de Autobuses se encuentran cercanas a la Delegación Provincial, a menos de diez minutos a pie.



“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

## PLANO DE SITUACIÓN



## 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.

## MEJORANDO LO NUESTRO



## CALIDAD DE LOS SERVICIOS



Andalucía  
al máximo



MEJORANDO LO NUESTRO



## CARTA DE SERVICIOS

## ÁREA DE COMERCIO CÓRDOBA



DELEGACIÓN PROVINCIAL DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE

CARTA DE SERVICIOS

## PRESTA LOS SIGUIENTES SERVICIOS



- Convocar y resolver los expedientes relativos a solicitudes de subvenciones en materia de modernización de PYMES comerciales, artesanía, promoción comercial, eventos comerciales, asociacionismo comercial y urbanismo comercial.
- Informar sobre la normativa comercial, así como de expedientes concretos en materia de su competencia.
- 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 carnet.



## COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN



- Informar de manera presencial e inmediata sobre la normativa comercial y hacer entrega de los modelos de solicitud, así como evacuar las consultas que, por parte de las personas interesadas, se formulen sobre expedientes concretos en tramitación.
- Informar en un máximo de 60 minutos las consultas que se formulan telefónicamente acerca de expedientes concretos que se encuentran 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 encuentran en tramitación en un plazo máximo de 5 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 cualesquiera otras peticiones de información, en el plazo máximo de 10 días a contar desde su recepción en el Servicio.



- 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 10 días hábiles, 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 5 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.

## 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 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/Isr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/Isr/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 julio de 2006. La versión íntegra pueden encontrarla en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA nº 69 de 11 de abril de 2006).