

## MISIÓN DE LA UNIDAD

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

Organizar, impulsar y coordinar todos los servicios públicos en materia de turismo 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 fundamentalmente en la planificación, ordenación, promoción y comercialización del sector turístico.

## 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 16
  - Parada 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

## 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 CÓRDOBA



DELEGACIÓN PROVINCIAL DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE

CARTA DE SERVICIOS

MEJORANDO LO NUESTRO





■ Inscribir establecimientos turísticos en el Registro de Turismo de Andalucía (RTA).

■ Convocar 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.



■ RESOLVER LAS INSCRIPCIONES EN EL REGISTRO DE TURISMO DE ANDALUCÍA EN LOS SIGUIENTES PLAZOS:

- 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
- De proyectos de construcción, iniciación, recalificación, clasificación y reclasificación de campamentos de turismo.....60 días
- De establecimientos de restauración y cafeterías.....20 días
- De oficinas de turismo.....45 días
- Dispensa de las oficinas de turismo.....55 días
- Integración de oficinas de turismo en la Red de Oficinas de Turismo de Andalucía.....60 días
- Organizaciones profesionales de congresos.....20 días
- Asociaciones, fundaciones y entes cuya finalidad esencial sea el fomento del turismo.....20 días
- Empresas de Turismo Activo.....45 días



■ RESOLVER LAS ANOTACIONES EN EL REGISTRO DE TURISMO DE ANDALUCÍA EN LOS SIGUIENTES PLAZOS:

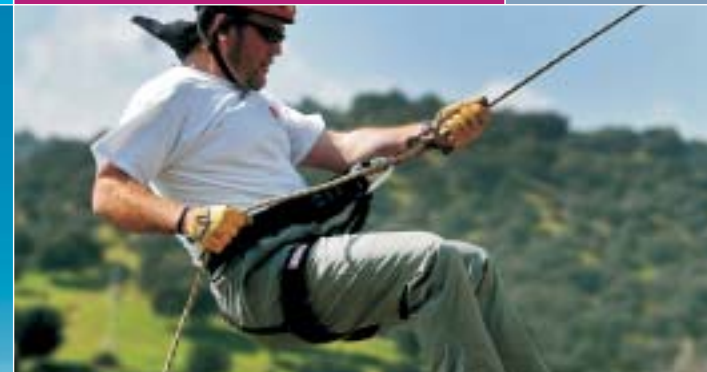
- Cambio de titularidad.....5 días
- Modificación de datos identificativos.....5 días
- Modificación de periodo de funcionamiento.....5 días
- Cierres temporales.....5 días
- Certificados anuales de potabilidad del agua.....5 días
- Oficinas de agencias de viajes cuya título-licencia sea de la Junta de Andalucía.....8 días

■ Resolver las subvenciones a empresas privadas y Corporaciones Locales en el plazo de 5 meses desde la finalización del plazo de subsanación de solicitudes.

■ Comunicar al reclamante la propuesta de resolución de su reclamación a los 3 meses desde su presentación.

#### 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.



#### 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).