

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 dicha materia. Así, pues, en materia de turismo la misión 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:** Plaza de la Trinidad nº 11. CP.18071 Granada.
- **Teléfonos:** 958 026800.
- **Fax:** 958 026806.
- **Dirección de Internet:** www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte
- **Correo electrónico:** dpgranada.ctcd@juntadeandalucia.es
- **Formas de acceso y transportes:**

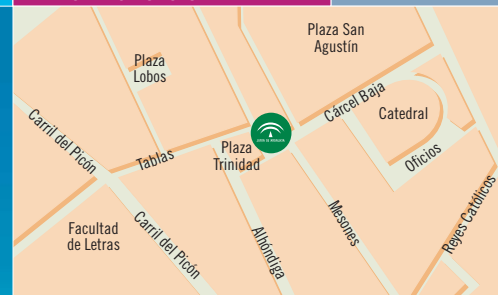
A la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Granada se puede acceder mediante el **transporte público** que permita el acceso a la zona peatonal en que se encuentra.



"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

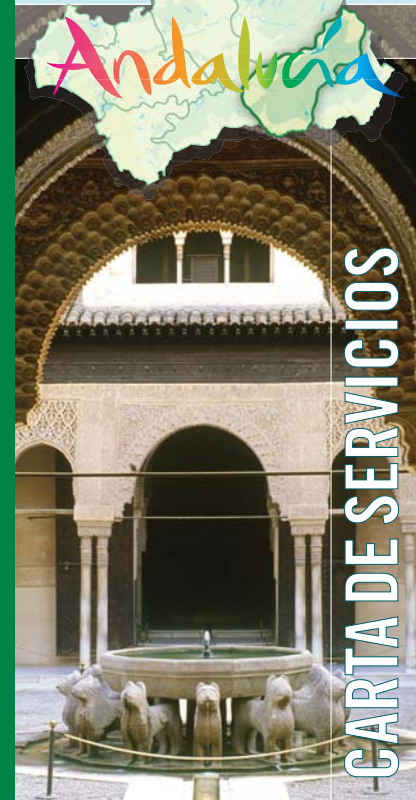


Andalucía
al máximo



CARTA DE SERVICIOS

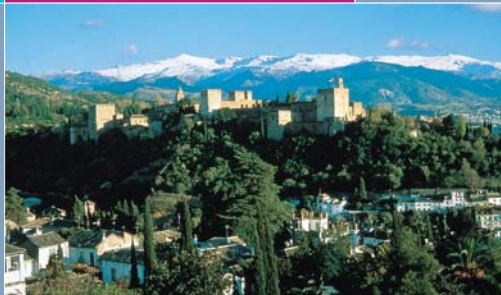
ÁREA DE TURISMO GRANADA



CARTA DE SERVICIOS

MEJORANDO LO NUESTRO





- Informar sobre normativa, competencias administrativas, servicios públicos y derechos y obligaciones en materia de establecimientos y actividades turísticas, así como tramitar los expedientes administrativos de inscripción o anotación de los mismos en el Registro de Turismo de Andalucía, realizar el control de inspección de los mismos y asesorar a sus titulares sobre trámites, líneas de ayudas e incentivos y planes de actuación que puedan redundar en la mejora de los servicios turísticos ofertados.

- Informar respecto a Guías de Turismo y creación de Agencias de Viajes o Centrales de Reserva.

- Tramitar las subvenciones aprobadas por la Consejería en materia de turismo y concretamente sobre:

- Asociaciones turísticas de ámbito regional o supraprovincial que contribuyan al fortalecimiento del tejido empresarial turístico andaluz.
- Formación, sensibilización de la cultura de calidad e investigación en materia turística.
- Desarrollo de programas de implantación de sistemas de calidad en empresas turísticas andaluzas.
- Diputaciones Provinciales, en materia de promoción turística.

- Tramitación y resolución de subvenciones para:

- Empresas Privadas, en materia de turismo.
- Entidades Locales, en materia de infraestructura turística y equipamientos de playas.

- Tramitar las denuncias y reclamaciones de los usuarios contra los establecimientos y servicios turísticos e instruir los correspondientes expedientes sancionadores para la eliminación de la clandestinidad y la competencia desleal en la actividad turística.

- Asesorar tanto a los usuarios como a las empresas sobre sus derechos y obligaciones en materia de turismo.

- Tramitación de las solicitudes de Declaración de Municipio Turístico, así como declarar las Fiestas de Interés Turístico.



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

- De proyectos de establecimientos turísticos..... **45 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..... **25 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..... **23 días**
- Asociaciones, fundaciones y entes cuya finalidad esencial sea el fomento del turismo..... **25 días**
- Empresas de turismo activo..... **50 días**
- Integración de oficina de turismo en la Red de Oficinas de Turismo de Andalucía..... **55 días**

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

- 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**
- Viviendas turísticas de alojamiento rural..... **8 días**
- Oficinas de agencias de viajes cuyo título-licencia sea de la Junta de Andalucía..... **10 días**
- Declaraciones de precios de establecimientos hoteleros, apartamentos turísticos y campamentos..... **10 días**
- Actividades secundarias con incidencia en la oferta turística..... **30 días**
- Viviendas turísticas vacacionales..... **30 días**
- Puntos de Información Turístico..... **60 días**



■ OTROS ASUNTOS RELACIONADOS CON EL REGISTRO DE TURISMO:

- Emisión de hojas registrales y oficio remisión..... **5 días**
- Aprobación del Reglamento de Régimen Interior de establecimientos hoteleros y campamentos de turismo..... **20 días**
- Resoluciones de desistimientos de los titulares y ampliación de plazos en el procedimiento..... **8 días**
- Autorización de las instalaciones fijas de alojamiento en campamentos de turismo..... **60 días**
- Informar sobre fuentes estadísticas según RETA..... **8 días**

■ FOMENTO Y PROGRAMAS (SUBVENCIONES):

- Resolución de las subvenciones. Privados y Corporaciones Locales. Plazo a contar desde la finalización del plazo de subsanación..... **5 meses y 10 días**
- Emisión del informe de Interés Turístico de Empresas Privadas solicitarias de los beneficios de la Ley de Incentivos Regionales..... **15 días**

■ DEFENSA DE LOS INTERESES DE LOS USUARIOS TURÍSTICOS:

- Acuse de recibo al usuario de la tramitación de reclamación..... **15 días**
- Comunicar al reclamante la resolución de su reclamación..... **3 meses**
- Atención de denuncia por vía telefónica o presencial de algún servicio turístico que requiera una intervención inmediata..... **En el día**
- Atención de solicitud de consulta a la Inspección de Turismo en relación con su competencia y reclamaciones de los usuarios..... **Inmediata**

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/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).