

## 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 Huelva 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:** Avenida de Alemania, nº 12-14 C.P. 21001 Huelva.
- **Teléfonos:** 959 004 400.
- **Fax:** 959 004 480.
- **Dirección de Internet:** [www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte](http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte)
- **Correo electrónico:** [dphuelva.ctcd@juntadeandalucia.es](mailto:dphuelva.ctcd@juntadeandalucia.es)
- **Formas de acceso y transportes:**
  - Desde las paradas de **autobuses urbanos** de las líneas siguientes:
    - **Líneas 1,2,5,6,8 y 9** (parada en Estación de Zafra).
  - Mediante las **paradas de taxis** más cercanas, que son:
    - **Avda. Doctor Rubio s/n** (frente a estación de autobuses Damas).
    - **Teletaxi:** 959 250 022 / 959 261 313.
    - **Servitaxi:** 959 251 500 / 959 251 600.
  - Mediante **trenes y autobuses interurbanos:**
    - La estación de trenes se encuentra situada en la Avda. de Italia, s/n. Teléfono: 959 245 614.
    - La estación de autobuses interurbanos se encuentra situada en la Avda. Doctor Rubio, s/n. Teléfono: 959 256 900. [info@damas-sa.es](mailto:info@damas-sa.es)



"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

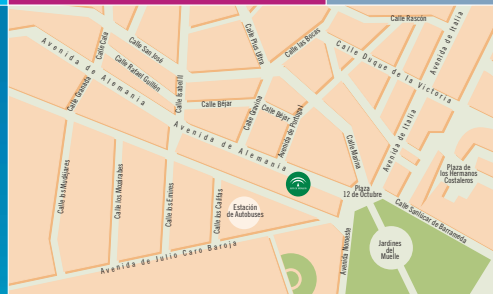


## DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

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

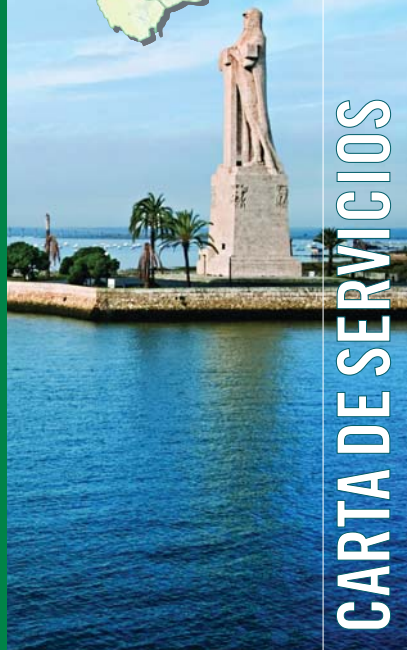


Andalucía  
al máximo



## CARTA DE SERVICIOS

## ÁREA DE TURISMO HUELVA



DELEGACIÓN PROVINCIAL DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE

CARTA DE SERVICIOS

MEJORANDO LO NUESTRO





■ 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, constatando la observancia o inobservancia de las obligaciones legales y reglamentarias de los servicios, las empresas, entidades y establecimientos turísticos; pudiendo sancionar, en su caso, según la normativa vigente, a los establecimientos y actividades que son competencia de la Consejería en la provincia. 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 normativa vigente.

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

■ De proyectos de establecimientos hoteleros.....	45 días
■ De funcionamiento, modificación, 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.....	60 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 período 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.....	5 días
■ Actividades secundarias con incidencia en la oferta turística.....	5 días
■ Viviendas turísticas vacacionales.....	5 días
■ Puntos de Información Turística.....	5 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.....	10 días
■ Resoluciones de modificación de proyectos de establecimientos hoteleros.....	10 días
■ Declaraciones de precios de establecimientos de alojamiento turístico para su inclusión en guías oficiales.....	10 días
■ Autorización de las instalaciones fijas de alojamiento en campamentos de turismo.....	10 días
■ Informar sobre fuentes estadísticas según RETA.....	10 días

#### ■ FOMENTO Y PROGRAMAS (SUBVENCIONES):

■ Resolución de las subvenciones. Privados y Corporaciones Locales.Plazo a contar desde la finalización del plazo de subsanación.....	3 meses y 10 días
■ Emisión del informe de Interés Turístico de Empresas Privadas solicitadoras 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
■ Consulta por escrito a la Inspección de Turismo.....	10 días
■ Realizar las visitas de inspección.....	3 días
■ Elaborar los informes relativos a estas visitas.....	2 días
■ Resolver los procedimientos sancionadores que no necesiten notificación edictal, desde su acuerdo de inicio.....	5 meses
■ Responder las consultas escritas de información y asesoramiento de profesionales y usuarios sobre sus derechos y deberes.....	5 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 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).