

## 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:** Plaza de la Constitución nº 13. C.P. 23071, Jaén.
- **Teléfono:** 953 01 32 70.
- **Fax:** 953 01 32 93.
- **Dirección de Internet:** [www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte](http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte)
- **Correo electrónico:** [djjaen.ctod@juntadeandalucia.es](mailto:djjaen.ctod@juntadeandalucia.es)
- **Formas de acceso y transportes:**
  - Desde las paradas de **autobuses urbanos** de las líneas siguientes:
    - **Líneas 1,3,13,18 y 19.**  
Parada Plaza de la Constitución.
    - Mediante **parada de taxis** más cercanas, que son:
      - **Calle Virgen de la Capilla.**
      - **Calle Cronista Cazabán.**
      - Servicio de **Radio-Taxi.** Tlf: 953 22 22 22.
    - Mediante **trenes y autobuses interurbanos:**
      - La estación de trenes se encuentra situada en la Plaza Jaén por la Paz.
      - La estación de autobuses interurbanos se encuentra situada en la Plaza Coca de la Piñera.



“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 JAÉN



DELEGACIÓN PROVINCIAL DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE

CARTA DE SERVICIOS

MEJORANDO LO NUESTRO



## PRESTA LOS SIGUIENTES SERVICIOS



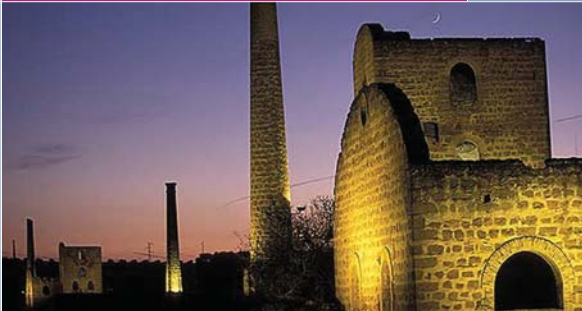
- Inscribir establecimientos turísticos en el registro de Turismo de Andalucía (RTA).
- Convocar y resolver los expedientes relativos a solicitudes de subvenciones del sector turístico privado y de las corporaciones locales encaminadas a incrementar la competitividad de las empresas, a mejorar los entornos 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.



## 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



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

■ De proyectos de establecimientos hoteleros.....	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
■ De proyectos de construcción, iniciación, modificación, clasificación y reclasificación de campamentos de turismo.....	60 días
■ De establecimientos de restauración y cafeterías.....	25 días
■ Inscripciones de Oficinas de Turismo.....	50 días
■ Tramitación de dispensas de 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.....	23 días
■ Asociaciones, fundaciones y entes cuya finalidad esencial sea el fomento del turismo.....	25 días
■ Empresas de Turismo Activo.....	50 días

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

■ Cambios de titularidad de establecimientos y actividades turísticas.....	8 días
■ Modificación de datos identificativos.....	8 días
■ Modificación del 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 (establecimientos hoteleros, apartamentos turísticos y campamentos de turismo).....	10 días
■ Actividades secundarias con incidencia en la oferta turística.....	30 días
■ Viviendas turísticas vacacionales desde la recepción de la última documentación completa.....	30 días
■ Puntos de Información Turística desde la recepción de la última documentación completa.....	30 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 la persona titular.....	15 días
■ Resoluciones de ampliación de plazos en el procedimiento.....	30 días
■ Resoluciones de modificación de proyectos de establecimientos hoteleros.....	60 días
■ Declaraciones de precios de establecimientos de alojamiento turístico para su inclusión en guías oficiales.....	15 días
■ Autorización de las instalaciones fijas de alojamiento en campamentos de turismo.....	60 días
■ Informar sobre fuentes estadísticas según RETA.....	En el mismo día

## ■ 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 LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS:

■ Acuse de recibo a la persona interesada de la tramitación de reclamación.....	15 días
■ Comunicación al reclamante de la resolución de su reclamación tras todas las investigaciones llevadas a cabo.....	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 particulares.....	Inmediata
■ Consulta por escrito a la Inspección de Turismo.....	20 días
■ Realizar las visitas de inspección y elaborar los informes.....	10 días
■ Resolver los procedimientos sancionadores que no necesiten notificación edictal.....	6 meses
■ Responder las consultas escritas de información y asesoramiento.....	20 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

