

MISIÓN DE LA UNIDAD

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

Promover las condiciones para que la promoción, fomento y desarrollo de las actividades en materia de comercio en la provincia de Málaga 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:** Avda. de la Aurora, 47. (C.P. 29071), Málaga.
- **Teléfonos:** 951 038200.
- **Fax:** 951 038215.
- **Dirección de Internet:**
www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte
- **Correo electrónico:** dpmalaga.ctcd@juntadeandalucia.es
- **Formas de acceso y transportes:**
 - Desde las paradas de **autobuses urbanos** de la siguiente línea:
 - **Línea 14** (Paseo de la Farola-Teatinos)
 - Asimismo se encuentran relativamente cercanas las estaciones de **autobuses interurbanos** y **ferrocarril**.



"Al igual que el resto de las sociedades desarrolladas, los andaluces exigen una mayor calidad en los servicios públicos. Nuestro compromiso para la presente legislación 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

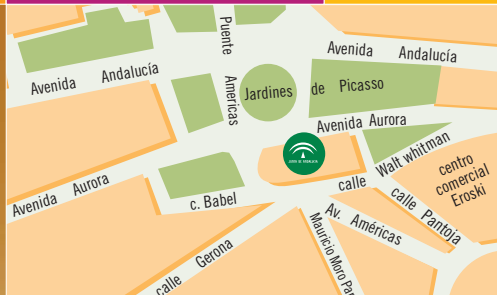


DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

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

DELEGACIÓN PROVINCIAL DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE

CARTA DE SERVICIOS

ÁREA DE COMERCIO MÁLAGA



CARTA DE SERVICIOS

MEJORANDO LO NUESTRO



PRESTA LOS SIGUIENTES SERVICIOS



- Tramitar y resolver los expedientes relativos a solicitudes de subvención en materia de modernización de PYMES comerciales, artesanía, promoción comercial, eventos comerciales, asociacionismo comercial y urbanismo comercial.
- Informar acerca de los aspectos técnicos y jurídicos que surjan sobre temas tales como los “Horarios Comerciales”, “Licencias Comerciales”, etc.
- 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 carné.
- Participar en el Comité Ejecutivo de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga, así como participar, como Administración tutelante, en las elecciones a vocales del Pleno de dicha Cámara.
- Realizar visitas de Inspección con motivo de reclamaciones o denuncias o por acuerdo del Delegado Provincial o de la Dirección General de Comercio.
- Instruir y resolver expedientes relativos a la comisión de infracciones en materia de comercio en la que sea competente esta Delegación Provincial.
- Realizar visitas a los efectos de comprobación de la ejecución de las inversiones objeto de subvención.

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN



- Expedir certificaciones registrales y copias de resoluciones administrativas en un plazo máximo de 6 días, contados a partir del de recepción de la petición.
- 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 12 días hábiles, desde la fecha de recepción en esta Unidad.
- Requerir en el plazo de 12 días la documentación necesaria a aquellas solicitudes que adolezcan de algún requisito de los establecidos en la norma de aplicación en materia de Registro de Comerciantes.



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/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