

## 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 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.



"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

## 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](http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte)

■ **Correo electrónico:** [dpmalaga.ctcd@juntadeandalucia.es](mailto: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**.

## 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

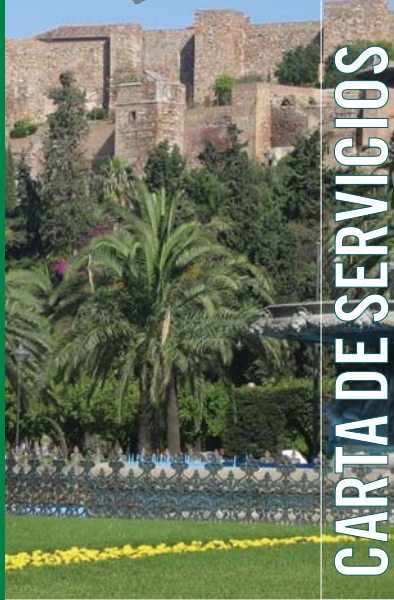


Andalucía  
al máximo

DELEGACIÓN PROVINCIAL DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE

## CARTA DE SERVICIOS

### ÁREA DE TURISMO MÁLAGA



CARTA DE SERVICIOS

MEJORANDO LO NUESTRO





- Inscribir, modificar y anular las entradas de 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.

■ 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.

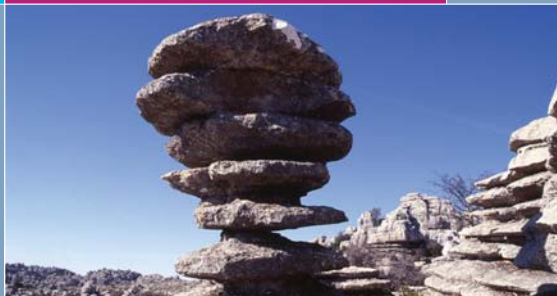
■ Atender las reclamaciones turísticas sobre los establecimientos turísticos comprobando el cumplimiento de la normativa turística.

■ Inspeccionar, de oficio, los establecimientos turísticos para la vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa vigente en materia de turismo, constatando la observancia o inobservancia de las obligaciones legales y reglamentarias de los servicios, las empresas, entidades y establecimientos turísticos. 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 aplicación de la normativa turística vigente.

■ Sancionar, en su caso, según la normativa vigente, a los establecimientos y actividades que son competencia de la Consejería en la provincia.

#### 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.....	40 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.....	20 días
■ Proyectos de construcción, iniciación, modificación, clasificación y reclasificación de campamentos de turismo.....	60 días
■ Establecimientos de restauración y cafeterías.....	20 días
■ Oficinas de turismo.....	45 días
■ Dispensas de las oficinas de turismo.....	55 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
■ Integración de oficina de turismo en el 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 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.....	8 días



#### ■ OTROS ASUNTOS RELACIONADOS CON EL REGISTRO DE TURISMO:

■ Emisión de hojas registrales y oficio remisión.....	3 días
■ Aprobación del Reglamento de Régimen Interior de establecimientos hoteleros.....	15 días
■ Aprobación del Reglamento de Régimen Interior de campamentos de turismo.....	20 días
■ Resoluciones de desistimientos de la persona titular.....	2 días
■ Resoluciones de ampliación de plazos en el procedimiento.....	10 días
■ Resoluciones de modificación de proyectos de establecimientos hoteleros.....	1 mes

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

■ Resolución de las subvenciones. Privados y Corporaciones Locales. Plazo a contar desde la finalización del plazo de subsanación...3 meses	
■ Emisión del informe de Interés Turístico de Empresas Privadas solicitantes de los beneficios de la Ley de Incentivos Regionales.....	10 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.....	15 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 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](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).