

el art. 32 de la Ley 7/2002, de Ordenación Urbanística de Andalucía, y a la vista de que el expediente remitido por el Ayuntamiento está formalmente completo, procede que esta Comisión Provincial de Ordenación del Territorio y Urbanismo de Sevilla adopte decisión sobre este asunto, en virtud de lo establecido por el art. 31.2.B.a) de la Ley 7/2002.

Cuarto. El proyecto contiene, en líneas generales, las determinaciones propias de su objeto y contenido, en relación con lo especificado por la legislación urbanística. No obstante, presenta las siguientes deficiencias urbanísticas:

a) Los planes de sectorización están considerados por el artículo 12 de la LOUA como instrumentos de planeamiento general y operan innovando el Plan General de Ordenación Urbanística. Consecuentemente, en aplicación del artículo 36.2.a.2.ª de la LOUA, dado que el proyecto conlleva un incremento del aprovechamiento establecido por el Plan vigente, debe prever en sus determinaciones las medidas compensatorias precisas para mantener la proporción y calidad de las dotaciones previstas respecto al aprovechamiento, bien incorporando las dotaciones generales reservadas, en su caso, por el Plan General para esta categoría de suelo, o bien determinándolas expresamente en caso de no estar fijadas por el planeamiento general.

b) La Memoria de Ordenación del Plan General vigente determina la gestión de suelos calificados como sistema general de áreas libres con cargo al suelo urbanizable no sectorizado, por lo que en el momento de formularse el correspondiente programa de actuación urbanística deben adscribirse los terrenos correspondientes. Aunque el Plan no desarrolla ni cuantifica adecuadamente esta determinación de la Memoria, debe entenderse aplicable el estándar fijado por el propio Plan General de 5 m²/habitante, por lo que la adscripción resultante debe ser proporcional a la capacidad residencial de los nuevos suelos programados.

Esta deficiencia esta directamente relacionada con la especificada en el apartado anterior, y podría subsanarse con la simple adscripción a los nuevos sectores de la superficie correspondiente de los sistemas generales predeterminados por el Plan General, aplicando el estándar fijado por su memoria de ordenación a razón de 5 m²/habitante.

c) El Plan de Sectorización debe asumir expresamente en la ficha correspondiente las siguientes especificaciones para la ordenación del área establecida por el Plan General:

- La red de saneamiento se proyectará mediante red separativa.

- Las dotaciones se localizarán en el borde noreste del sector, enlazando con la zona verde de la urbanización "Huerta de San Antonio".

Con independencia de la correcta subsanación de las deficiencias urbanísticas expuestas, deberá incorporarse a las determinaciones del presente Plan de Sectorización, las especificaciones contenidas en los informes sectoriales que constan en el expediente.

De conformidad con la propuesta formulada por el Delegado Provincial de la Consejería de Obras Públicas y Transportes en virtud de lo establecido por el art. 11.1 del Decreto 193/2003, esta Comisión Provincial de Ordenación del Territorio y Urbanismo, por la mayoría especificada por el art. 26.4 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común,

HA RESUELTO

1.º Aprobar definitivamente el proyecto de Plan de Sectorización SUNP-R3 "La Solana" del Plan General de Ordenación Urbana del municipio de Alcalá de Guadaira, aprobado provisionalmente por el Pleno Municipal con fecha 17 de marzo

de 2005, de conformidad con lo especificado por el art. 33.2.b) de la Ley 7/2002, de Ordenación Urbanística de Andalucía, debiendo el Ayuntamiento proceder a la corrección de las deficiencias urbanísticas especificadas en el Fundamento de Derecho Cuarto de esta Resolución.

2.º El registro y publicación de este planeamiento quedará supeditado a la previa subsanación de deficiencias, para lo cual el Pleno Municipal deberá aprobar el documento que las subsane, debiendo dar traslado del mismo, junto con el certificado de su aprobación municipal, a esta Comisión Provincial.

Notifíquese la presente Resolución a los interesados con las advertencias legales que procedan.»

Contra la presente Resolución, que pone fin a la vía administrativa, cabe interponer recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses, contados a partir del día siguiente al de su notificación o publicación ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo con competencia territorial, según se prevé en el art. 14 de la Ley 29/1998, de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa de 13 de julio o, en su caso, ante la correspondiente Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía y con cumplimiento de los requisitos previstos en la mencionada Ley. Todo ello sin perjuicio de que pueda ejercitarse cualquier otro recurso que se estime conveniente.

Sevilla, 22 de junio de 2006.- El Delegado, Jesús Lucrecio Fernández Delgado.

CONSEJERIA DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE

ORDEN de 19 de junio de 2006, por la que se aprueban las Cartas de Servicios de las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Almería, Cádiz, Granada, Huelva, Jaén, Málaga y Sevilla.

Vistas las Cartas de Servicios elaboradas por las Secretarías Generales de las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de Almería, Cádiz, Granada, Huelva, Jaén, Málaga y Sevilla, y de acuerdo con los informes favorables de la Dirección General de la Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, en uso de la competencia que le confiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el servicio de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos,

R E S U E L V O

1. Aprobar las Cartas de Servicios de las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de Almería, Cádiz, Granada, Huelva, Jaén, Málaga y Sevilla, que se incorporan como Anexos a esta Orden.

2. Ordenar la publicación de la presente Orden en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

3. La presente Orden entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 19 de junio de 2006

PAULINO PLATA CANOVAS
Consejero de Turismo, Comercio y Deporte

ANEXO 1

CARTA DE SERVICIOS DE LA DELEGACION PROVINCIAL DE LA CONSEJERIA DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE DE ALMERIA

La Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Almería de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta de Andalucía es un documento oficial que tiene como propósito facilitar información sobre las competencias, funciones y servicios, y compromisos de calidad que se adquieren en relación con su prestación, estableciendo también los mecanismos para la participación activa de la ciudadanía y entidades públicas y privadas usuarias en la mejora de los servicios proporcionados.

Los objetivos que se persiguen con la misma son la eficacia, equidad, eficiencia, coordinación y transparencia de los servicios ofertados que permitan una continua mejora en la atención de las personas usuarias en unas condiciones adecuadas de calidad, al tiempo que la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía y de los trabajadores públicos, facilitando paralelamente una mayor participación de éstos en la consecución de sus demandas respecto a los servicios públicos prestados.

Como consecuencia de esto, la Secretaría General, el Servicio de Turismo, el Servicio de Comercio y el Servicio de Deporte que componen esta Delegación Provincial, adquieren el compromiso público ante la ciudadanía de adoptar las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta de Servicios se materialice por todos los empleados públicos que lo integran.

Este compromiso de calidad será sometido a criterios e indicadores de gestión que permitan su seguimiento y, al mismo tiempo, conocer el grado de cumplimiento, constituyendo un objetivo de mejora en las relaciones con sus destinatarios en un contexto de proximidad y participación en la gestión.

A) DATOS DE CARACTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la Delegación Provincial de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de Almería.

La Delegación Provincial está formada por los siguientes Servicios:

1. Servicios operativos:

- Servicio de Turismo.
- Servicio de Comercio.
- Servicio de Deporte.

2. Servicio instrumental: Secretaría General.

I.II. Misión de la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Almería.

La misión de la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Almería consiste en promover las condiciones para que la promoción, fomento y desarrollo de las actividades en materia de turismo, comercio y deporte en la provincia de Almería sean reales y efectivas y que la protección de los derechos de la ciudadanía, empresas e instituciones usuarios de estos servicios, se realice de acuerdo al ordenamiento jurídico establecido.

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Secretaría General de la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Almería es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Almería.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Delegación Provincial podrán colaborar en la mejora de la prestación de estos servicios a través de los siguientes medios:

a) Mediante correo postal dirigido a la Delegación Provincial a la dirección: C/ Gerona, 18. 04071.

b) Por correo electrónico a la dirección: dpalmeria.ctcd@juntadeandalucia.es.

c) Por escrito presentado en el Registro General de Documentos de la Delegación Provincial.

d) A través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía disponible en el Registro General o en la página web www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

e) Participando en los encuentros, reuniones y jornadas que se organicen al efecto por la Delegación Provincial, así como mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios.

II. Servicios.

II.I. Relación de servicios que presta la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte en Almería:

- Secretaría General:

1. Informar a la ciudadanía sobre las competencias, procedimientos y servicios que presta la Delegación Provincial.

2. Controlar el funcionamiento correcto y eficaz del Registro General a fin de facilitar y garantizar a la ciudadanía la presentación ágil de cuanta documentación estime necesaria para la satisfacción de sus intereses y derechos.

3. Gestionar la publicidad, propaganda e información de las competencias y servicios de la Delegación Provincial incidiendo fundamentalmente en la convocatoria de subvenciones con objeto de que la ciudadanía esté puntualmente informada de todas nuestras actuaciones.

4. Actuar como Oficina de Acreditación en la tramitación de los Certificados Digitales de las personas físicas expedidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

5. Impulsar el seguimiento, actualización y coordinación de la Carta de Servicios y de los procesos de autoevaluación para la mejora de la calidad en la prestación de los servicios.

- Turismo:

1. 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 de 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.

2. 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.

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

4. 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.

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

- Comercio:

1. 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.

2. Informar acerca de los aspectos técnicos y jurídicos que surjan sobre temas tales como los «Horarios Comerciales», «Licencias Comerciales», etc.

3. Informar, tramitar y resolver los expedientes relativos a inscripción de comerciantes y actividades comerciales en su correspondiente registro.

4. Informar y tramitar los expedientes relativos a la solicitud de inscripción de comerciantes ambulantes y emitir el correspondiente carné.

5. Participar en el Comité Ejecutivo de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Almería, así como participar, como Administración tutelante, en las elecciones a vocales del Pleno de dicha Cámara.

6. Realizar visitas de Inspección con motivo de reclamaciones o denuncias o por acuerdo del Delegado Provincial o de la Dirección General de Comercio.

7. Instruir y resolver expedientes relativos a la comisión de infracciones en materia de comercio en la que sea competente esta Delegación Provincial.

8. Realizar visitas a los efectos de comprobación de la ejecución de las inversiones objeto de subvención.

- Deporte:

1. Recibir y tramitar las peticiones de patrocinios para la realización de eventos deportivos, así como colaboraciones de material promocional.

2. Asesorar y tramitar la creación y/o modificaciones de las Entidades Deportivas.

3. Asesorar y tramitar en materia de titulaciones náuticas, Programa Elite, Salto y Deporte Escolar, Deporte Federado y Universitario e Inventario Andaluz de Instalaciones Deportivas.

4. Diligenciar libros oficiales de las Entidades Deportivas.

5. Expedir certificaciones sobre inscripciones en el Registro Andaluz de Entidades Deportivas.

6. Asesorar y tramitar en materia de subvenciones para actividades físico-deportivas y competiciones oficiales, dotación de infraestructuras y equipamiento deportivo, tanto a Entidades Locales como a Entidades Deportivas y a particulares.

7. Participar en los distintos programas deportivos organizados o promovidos por la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte.

8. Informar, asesorar y en su caso resolver las consultas que en materia de deporte plantee la ciudadanía.

9. Comprobar y controlar la ejecución de las actividades deportivas, los equipamientos subvencionados y las obras en

instalaciones deportivas subvencionadas a las Entidades Locales, así como la supresión de las barreras arquitectónicas en las instalaciones deportivas subvencionadas.

10. Levantar actas de inspección cuando proceda, así como la emisión de informes técnicos.

11. Seguimiento de los cursos de Formación Deportiva de las Federaciones, de enseñanzas náutico-deportivas y de los Campeonatos de Andalucía o de ámbito nacional que se celebren en la provincia.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Almería.

La siguiente relación puede considerarse normativa básica, no insertándose toda aquella que resulta de aplicación, al objeto de no menoscabar la claridad de la presente Carta.

Para su ampliación, consulta y acceso al texto completo de toda la normativa que afecta a las competencias de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, las personas interesadas pueden acceder a través de la página web de la Consejería www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte, donde hallarán información sobre:

- Subvenciones, ayudas, becas y premios (líneas de actuación, bases reguladoras y convocatorias).

- Contratación.

- Normativa sobre el Turismo, el Comercio y el Deporte.

Como normativa básica se cita:

1. Secretaría General:

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre).

- Decreto 262/1988, de 2 de agosto, que establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones (BOJA núm. 73, de 17 de septiembre).

- Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa al ciudadano (BOJA núm. 136, de 26 de octubre).

- Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos por medios electrónicos (BOJA núm. 134, de 15 de julio).

- Decreto 240/2004, de 18 de mayo, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte (BOJA núm. 99, de 21 de mayo).

- Orden de 2 de mayo de 1989, de Instrucciones en relación con el Libro de Sugerencias y Reclamaciones (BOJA núm. 39, de 19 de mayo).

- Orden de 6 de septiembre de 2004, por la que delegan competencias en Organos de la Consejería (BOJA núm. 181, de 15 de septiembre).

2. Turismo:

- Ley 12/1999, de 15 de diciembre, del Turismo (BOJA núm. 151, de 30 de diciembre).

- Decreto 14/1990, de 30 de enero, sobre requisitos mínimos de infraestructura de establecimientos hoteleros y apartamentos turísticos (BOJA núm. 19, de 2 de marzo). Derogado en lo relativo a establecimientos hoteleros por el Decreto 47/2004, y sólo vigente en cuanto a apartamentos turísticos.

- Decreto 15/1990, de 30 de enero, por el que se crea y regula la organización y funcionamiento del Registro de Establecimientos y Actividades Turísticas, y se simplifica la tra-

mitación de los expedientes administrativos (BOJA núm. 19, de 2 de marzo).

- Decreto 35/1996, de 30 de enero, por el que se crea la Escuela Oficial de Turismo de Andalucía (BOJA núm. 25, de 22 de febrero).

- Decreto 20/2002, de 29 de enero, de Turismo en el Medio Rural y Turismo Activo (BOJA núm. 14, de 2 de febrero).

- Decreto 21/2002, de 29 de enero, por el que se regula la organización y funcionamiento del Consejo Andaluz de Turismo (BOJA núm. 14, de 2 de febrero).

- Decreto 158/2002, de 28 de mayo, de Municipio Turístico (BOJA núm. 66, de 6 de junio).

- Decreto 202/2002, de 16 de julio, de Oficinas de Turismo y de la Red de Oficinas de Turismo de Andalucía (BOJA núm. 85, de 20 de julio).

- Decreto 214/2002, de 30 de julio, regulador de los guías de turismo de Andalucía (BOJA núm. 91, de 3 de agosto).

- Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de agencias de viajes y centrales de reservas (BOJA núm. 150, de 21 de diciembre).

- Decreto 144/2003, de 3 de junio, de la Inspección de Turismo (BOJA núm. 109, de 10 de junio).

- Decreto 164/2003, de 17 de junio, de ordenación de los campamentos de turismo (BOJA 122, de 27 de junio).

- Decreto 340/2003, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Plan General de Turismo de Andalucía (BOJA núm. 9, de 15 de enero).

- Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros (BOJA núm. 42, de 2 de marzo).

- Decreto 150/2005, de 21 de junio, por el que se regula la Oficina de la Calidad del Turismo de Andalucía (BOJA núm. 135, de 13 de julio).

- Decreto 251/2005, de 22 de noviembre, por el que se regulan las declaraciones de interés turístico de Andalucía (BOJA núm. 243, de 15 de diciembre).

- Orden del Ministerio de Información y Turismo de 17 de enero de 1967, por la que se aprueba la ordenación de los Apartamentos, «Bungalows» y otros alojamientos de carácter turístico (BOE núm. 24, de 28 de enero).

- Orden de 6 de abril de 1987, de las Consejerías de Economía y Fomento y Trabajo y Bienestar Social sobre restaurantes, cafeterías, bares y similares (BOJA núm. 37, de 30 de abril).

- Orden de 20 de marzo de 2003, por la que se establecen obligaciones y condiciones medioambientales para la práctica de las actividades integrantes del turismo activo (BOJA núm. 65, de 4 de abril).

- Orden de 27 de febrero de 2004, de delegación de competencias en materia de establecimientos hoteleros (BOJA núm. 50, de 12 de marzo).

3. Comercio:

- Ley 9/1988, de 25 de noviembre, del Comercio Ambulante (BOJA núm. 99, de 7 de diciembre).

- Ley 3/1992, de 22 de octubre, de Ferias Comerciales Oficiales de Andalucía (BOJA núm. 114, de 7 de noviembre).

- Ley 1/1996, de 10 de enero, del Comercio Interior de Andalucía (BOJA núm. 7, de 18 de enero).

- Ley 10/2001, de 11 de octubre, de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación (BOJA núm. 133, de 17 de noviembre).

- Ley 15/2005, de 22 de diciembre, de Artesanía de Andalucía (BOJA núm. 254, de 31 de diciembre).

- Decreto 113/1989, de 31 de mayo, por el que se regula el registro general, carnet profesional y la placa identificativa de comerciantes ambulantes de Andalucía (BOJA núm. 48, de 20 de junio).

- Decreto 81/1998, de 7 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Ferias Comerciales Oficiales de Andalucía (BOJA núm. 65, de 13 de junio).

- Decreto 19/2000, de 31 de enero, por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de Andalucía (BOJA núm. 39, de 1 de abril).

- Decreto 181/2005, de 26 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Electoral de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de Andalucía (BOJA núm. 147, de 29 de julio).

- Orden de 24 de julio de 1996, por la que se regula el procedimiento para determinar las zonas que tengan la condición de gran afluencia turística, a efectos de horarios comerciales (BOJA núm. 93, de 13 de agosto).

- Orden de 20 de diciembre de 2002, por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior del Consejo Andaluz de Cámaras de Comercio, Industria y Navegación de Andalucía (BOJA núm. 11, de 17 de enero de 2003).

4. Deporte:

- Ley 6/1998, de 14 de diciembre, del Deporte (BOJA núm. 148, de 29 de diciembre).

- Decreto 86/1986, de 7 de mayo, por el que se crea el Instituto Andaluz del Deporte (BOJA núm. 57, de 14 de junio).

- Decreto 496/1996, de 26 de noviembre, de constitución de la Empresa Pública de Deporte Andaluz (BOJA núm. 148, de 24 de diciembre).

- Decreto 224/1999, de 9 de noviembre, por el que se crea el Centro Andaluz de Medicina del Deporte (BOJA núm. 132, de 13 de noviembre).

- Decreto 236/1999, de 13 de diciembre, del Régimen Sancionador y Disciplinario Deportivo (BOJA núm. 147, de 18 de diciembre).

- Decreto 7/2000, de 24 de enero, de Entidades Deportivas Andaluzas (BOJA núm. 14, de 5 de febrero).

- Decreto 284/2000, de 6 de junio, por el que se regula el Inventario Andaluz de Instalaciones Deportivas (BOJA núm. 67, de 10 de junio).

- Decreto 434/2000, de 20 de noviembre, sobre el Deporte Andaluz de Alto Rendimiento (BOJA núm. 136, de 25 de noviembre).

- Decreto 144/2001, de 19 de junio, sobre los Planes de Instalaciones Deportivas (BOJA núm. 72, de 26 de junio).

- Decreto 143/2003, de 3 de junio, por el que se regula la organización y funcionamiento del Consejo Andaluz del Deporte (BOJA núm. 109, de 10 de junio).

- Decreto 216/2003, de 22 de julio, del Buceo Deportivo-Recreativo (BOJA núm. 142, de 25 de julio).

- Orden de 20 de febrero de 1998, por la que se regulan los exámenes para la obtención de títulos para el gobierno de las embarcaciones de recreo (BOJA núm. 25, de 5 de marzo).

- Orden de 7 de febrero de 2000, por la que se regulan los procesos electorales de las Federaciones Deportivas Andaluzas (BOJA núm. 27, de 4 de marzo).

- Orden de 20 de mayo de 2002, por la que se regula la constitución y puesta en funcionamiento de la Confederación Andaluza de Federaciones Deportivas (BOJA núm. 69, de 13 de junio).

III. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser informadas, mediante comunicación que se les dirigirá al efecto, del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación del procedimiento, de los efectos que pueda producir el silencio administrativo y de la fecha

en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente para su tramitación.

2. Recibir resolución expresa respecto a sus peticiones y solicitudes.

3. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

4. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en esta Delegación Provincial de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

5. Ser objeto de una atención directa y personalizada.

6. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

8. Obtener una orientación positiva.

9. Obtener copias autenticadas de los documentos que presenten, siempre que las aporten con los originales, así como la devolución de éstos.

10. Acceder a los Registros y Archivos Administrativos en los términos previstos por la normativa de aplicación.

11. Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

12. Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, las personas usuarias tienen derecho al tratamiento de sus datos personales con las garantías establecidas en dicha Ley.

IV. Sugerencias y reclamaciones.

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

Cualquier persona natural o jurídica tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

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 otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en formato papel, se encuentra en todos los Registros Generales de documentos de la Junta de Andalucía. En formato electrónico está disponible en Internet, en la dirección www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.

Quienes pretendan presentar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros Generales de Documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web. Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía

o de los Ayuntamientos andaluces, así como en los otros lugares previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, donde se devolverá su copia sellada.

IV.III. Tramitación.

La Delegación Provincial llevará el control de las sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la misma, dándoles el tratamiento previsto en el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, adoptando las medidas que correspondan y notificando a quien las presentó, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dando cuenta de lo actuado, con carácter inmediato, a la Inspección General de Servicios.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Almería, las personas interesadas podrán dirigirse a:

- Dirección: C/ Gerona, núm. 18. C.P. 04071, Almería.
- Teléfonos:
 - 950 004 000 (Centralita Delegación).
 - 950 004 003 (Secretaría General).
 - 950 004 002 (Secretaría Delegado/a).
 - 950 004 007 (Sección de Personal y Administración).
 - 950 004 035 (Sección de Gestión Económica).
 - 950 004 040 (Sección de Información y Estudios).

- Fax: 950 004 046.

- Correo electrónico: dpalmeria.ctcd@juntadeandalucia.es.

- Dirección de Internet: www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte.

- Libro de Sugerencias y Reclamaciones: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

1. Turismo.

Para contactar con el Servicio de Turismo de la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Almería, las personas interesadas podrán dirigirse a:

- Dirección: C/ Gerona, núm. 15. C.P. 04071, Almería.
- Teléfonos:
 - 950 004 000 (Centralita Delegación).
 - 950 004 013 (Jefa de Servicio de Turismo).
 - 950 004 021 (Sección de Fomento y Programas).
 - 950 004 016 (Sección de Empresas y Servicios Turísticos).
 - 950 004 041 (Inspección de Turismo).
 - 950 004 019 (Reclamaciones y Sanciones).

- Fax: 950 004 014.

- Correo electrónico: dpalmeria.turismo.ctcd@juntadeandalucia.es.

- Dirección de Internet: www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte.

- Libro de Sugerencias y Reclamaciones: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

Para obtener información turística de la provincia se recomiendan los siguientes contactos:

Oficina de Turismo de la Junta de Andalucía:

- Tf.: 950 175 220.

- Fax: 950 175 221.

- Correo electrónico: otalmeria@andalucia.org.

- Página web: www.andalucia.org.

- Dirección postal: Parque Nicolás Salmerón, s/n.

Información Turística Andalucía:

- Tf.: 902 200 020.
- Correo electrónico: info@andalucia.org.
- Página web: www.andalucia.org.

Oficina de Turismo del Patronato Provincial de Turismo:

- Tf.: 950 621 117.
- Fax: 950 267 545.
- Correo electrónico: turismo@dipalme.org.
- Página web: www.dipalme.org.
- Dirección postal: Plaza Bendicho, s/n.

Oficinas de Turismo de Almería capital:

- Avda. Federico García Lorca, s/n, Mirador de la Rambla.
- Tf.: 950 280 748.
- Correo electrónico: turismomirador@aytoalmeria.es.

- Paseo de San Luis, s/n, Casa del Jardinero.
- Tlf.: 950 268 943.
- Correo electrónico: casajardinero@aytoalmeria.es.
- Página web: www.turismodealmeria.es.

2. Comercio.

Para contactar con el Servicio de Comercio de la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Almería, las personas interesadas podrán dirigirse a:

- Dirección: C/ Gerona, núm. 15, C.P. 04071, Almería.
- Teléfonos:
 - 950 004 000 (Centralita Delegación).
 - 950 004 008 (Jefa del Servicio Comercio).
 - 950 004 049 (Departamento de Comercio).
 - 950 004 056 (Unidad de Registro de Comerciantes).
 - 950 004 054 (Unidad de Artesanía).
 - 950 004 028 (Sección de Inspección y Sanciones).

- Fax: 950 004 014.
- Correo electrónico: dpalmeria.comercio.ctcd@juntadeandalucia.es.
- Dirección de Internet: www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte.

- Libro de Sugerencias y Reclamaciones: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

3. Deporte.

Para contactar con el Servicio de Deporte de la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Almería, las personas interesadas podrán dirigirse a:

- Dirección: C/ Gerona, núm. 18. C.P. 14071, Almería.
- Teléfonos:
 - 950 004 000 (Centralita Delegación).
 - 950 004 022 (Servicio de Deporte).
 - 950 004 023 (Sección Actividades y Promoción Deportiva).

- Fax: 950 004 046.
- Correo electrónico: dpalmeria.deporte.ctcd@juntadeandalucia.es.
- Dirección de Internet: www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte.
- Libro de Sugerencias y Reclamaciones: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

V.II. Formas de acceso y transporte.

A la Delegación Provincial se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Líneas 2, 6, 7, 11 y 18 - Parada: Paseo-Casino.

También es posible el acceso a la Delegación mediante taxis, siendo las paradas más cercanas:

- Paseo de Almería - Plaza Emilio Pérez (Plaza Circular).
- Servicio de Radio-Taxi: Tf.: 950 251 111 y 950 226 161.

Tren y autobuses interurbanos:

- La Estación Intermodal (Renfe y Central de Autobuses) se encuentra cercana a la Delegación Provincial, a menos de 15 minutos andando.

Planos de situación:

- Viviendas turísticas de alojamiento rural: 8 días.
- Oficinas de agencias de viajes cuyo título-licencia sea de la Junta de Andalucía: 8 días.

2.3. Otros asuntos relacionados con el Registro de Turismo:

- Emisión de hojas registrales y oficio remisión a los titulares que lo solicitan: 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 los titulares: 2 días.
- Resoluciones de ampliación de plazos en el procedimiento: 10 días.
- Resoluciones de modificación de proyectos de establecimientos hoteleros: 30 días.
- Informar sobre fuentes estadísticas según RETA: 5 días.

2.4. Fomento y Programas (Subvenciones):

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

2.5. Defensa de los intereses de los usuarios turísticos:

- Acuse de recibo a la persona usuaria, comunicándole el inicio de la tramitación de la cuestión planteada y solicitándole, en su caso, la aportación de algún tipo de documentos que avalen como medio de prueba la reclamación: 15 días.
- Comunicación al reclamante de la resolución de su reclamación tras todas las investigaciones llevadas a cabo: 3 meses.
- Atención de denuncia a través del teléfono o personalmente el reclamante en el Servicio, comunicando una anomalía en la utilización como usuario de algún servicio turístico que se esté produciendo en ese momento y que requiera, por su urgencia, una intervención inmediata: En el día.
- Atención de solicitud de consulta a la Inspección de Turismo en asuntos relacionados con su competencia y reclamaciones de los usuarios: Inmediata.
- Consulta por escrito a la Inspección de Turismo: 15 días.
- Resolver los procedimientos sancionadores que no necesiten notificación edictal, desde su acuerdo de inicio: 4 meses.

3. Servicio de Comercio:

1. Informar en un máximo de 2 horas las consultas que se formulen telefónicamente acerca de expedientes concretos que se encuentren en tramitación, así como aquellas otras sobre la normativa de Comercio en general.
2. Contestar e informar sobre las consultas acerca de expedientes concretos que se encuentren en tramitación en un plazo máximo de 6 días desde su recepción, cuando se formulen por correo electrónico o fax.
3. Contestar las consultas acerca de expedientes concretos, siempre que se formulen por correo convencional, así como cualesquiera otras peticiones de información, en el plazo máximo de 10 días a contar desde su recepción.
4. Expedir certificaciones registrales y copias de resoluciones administrativas en un plazo máximo de 5 días, contados a partir del de recepción de la petición.

5. 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 10 días hábiles, desde la fecha de recepción.

6. Requerir en el plazo de 10 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.

7. Tramitar las solicitudes de inscripción en el Registro de Comerciantes Ambulantes de Andalucía en el plazo de 7 días desde la fecha de recepción.

8. Resolver los expedientes sancionadores, en procedimientos que no necesiten notificación de los actos en BOP, BOJA y tablón de anuncios de Entidades Locales, en el plazo máximo de 5 meses.

9. Confeccionar el carné de vendedor ambulante en el momento de la renovación, siempre que ésta sea presencial y se aporte la documentación requerida al efecto por las normas reguladoras.

10. Confeccionar y remitir el carné de vendedor ambulante cuando sea solicitado por correo aporte la documentación requerida al efecto por las normas reguladoras en el plazo de 10 días.

11. Avisar telefónicamente como mínimo al 80% de los interesados, una vez que se haya procedido a la inscripción en el Registro de Comerciantes Ambulantes, para que retiren su carné de comerciante ambulante.

12. Informar y asesorar jurídicamente tanto a profesionales del sector como a las personas usuarias de actividades y servicios comerciales acerca de sus derechos, deberes y la aplicación de la normativa comercial vigente, previa cita y en un plazo no superior a 10 días.

4. Servicio de Deporte:

1. Reducir el plazo para resolver, a 90 días, de las solicitudes de subvenciones para la organización de actividades físico-deportivas y la participación en competiciones oficiales, para grandes eventos deportivos de ámbito nacional e internacional.

2. Reducir el plazo para resolver, 60 días, de las solicitudes de subvenciones para la construcción de nuevas instalaciones deportivas o de primer establecimiento y de reforma, ampliación o modernización de las mismas.

3. Emitir la correspondiente certificación, en el plazo de 5 días hábiles, sobre la inscripción en el Registro Andaluz de Entidades Deportivas, cargos directivos, etc., de las Entidades Deportivas, a los efectos de acreditación ante otros organismos públicos.

4. Tramitar, en el plazo de 5 días hábiles, las solicitudes de inscripción de nuevas instalaciones en el Registro Andaluz de Instalaciones Deportivas o de las modificaciones estructurales producidas en las ya inscritas.

5. Realizar visitas a las obras de construcción o remodelación de instalaciones deportivas durante la ejecución de las mismas.

6. Levantar Actas de Inspección en aquellos casos que sea necesario, sobre las actividades deportivas o la ejecución de obras de construcción de instalaciones deportivas.

7. Tramitar las peticiones de patrocinios para la realización de eventos deportivos así como las de aquellas colaboraciones de material promocional en un plazo de 8 días hábiles.

8. Tramitar la creación y/o modificación de entidades deportivas en un plazo de 8 días hábiles.

9. Diligenciar libros oficiales de las entidades deportivas en un plazo de 5 días hábiles.

10. En lo relativo a la Inspección deportiva, emisión de Informes en el plazo de 10 días, desde la visita.

11. Elaborar y distribuir circulares informativas de las distintas convocatorias de subvenciones entre aquellas entidades deportivas que puedan ser beneficiarias de las mismas, o bien, a sus entes asociativos superiores para su traslado a éstas.

12. Realizar las comunicaciones de subsanación necesarias de forma individualizada mediante carta enviada al efecto, en relación con la convocatoria de subvenciones en materia de organización de actividades físico-deportivas, y de participación en competiciones oficiales.

II. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Delegación Provincial se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Delegación Provincial:

- Secretaría General:

1. Número de documentos registrados en el año.
2. Grado de satisfacción que demuestran los usuarios a través de las encuestas que se facilitarán a los mismos.
3. Número de quejas sobre el contenido de la presente Carta de Servicios.
4. Número de certificaciones digitales expedidas adecuándose al compromiso adquirido y porcentaje respecto al total solicitado.

- Turismo:

1. Inscripciones en el Registro de Turismo de Andalucía: porcentaje en plazo.
2. Anotaciones en el Registro de Turismo de Andalucía: porcentaje en plazo.
3. Emisión de hojas registrales a petición de los titulares que lo soliciten: Porcentaje en plazo.
4. Aprobación de Reglamentos de Régimen Interior de establecimientos hoteleros: Porcentaje en plazo.
5. Aprobación de Reglamentos de Régimen Interior de campamentos de turismo: Porcentaje en plazo.
6. Resolución de las subvenciones que se convoquen anualmente: Porcentaje en plazo.
7. Emisión del informe de Interés Turístico de empresas privadas que solicitan acogerse a los beneficios de la Ley de Incentivos Regionales: Porcentaje en plazo.
8. Acuse de recibo al usuario, comunicándole el inicio de la tramitación de la cuestión planteada y solicitándole, en su caso, la aportación de algún tipo de documentos que avalen como medio de prueba la reclamación: Porcentaje en plazo.
9. Comunicación al reclamante de la resolución de su reclamación tras todas las investigaciones llevadas a cabo: Porcentaje en plazo.
10. Atención de la Inspección de Turismo a consultas y denuncias que requieran intervención inmediata: Porcentaje en plazo.
11. Número de consultas por escrito a la Inspección de Turismo.
12. Resoluciones de desistimientos de los titulares: porcentaje en plazo.
13. Resoluciones de ampliación de plazos en el procedimiento: porcentaje en plazo.
14. Resoluciones de modificación de proyectos de establecimientos hoteleros: porcentaje en plazo.
15. Porcentaje de autorizaciones de instalaciones fijas de alojamiento en campamentos de turismo.
16. Número de informaciones atendidas sobre fuentes estadísticas según RETA.

17. Consultas por escrito a la Inspección de Turismo: Porcentaje en plazo.

18. Número de visitas de Inspección giradas en el plazo comprometido, en relación con el total de visitas.

19. Número de actas e informes complementarios de la Inspección de Turismo evacuados en el plazo comprometido, en relación con el total de actas e informes que se emitan.

20. Número de resoluciones de procedimientos sancionadores notificadas a los interesados en el plazo comprometido, sobre el total.

21. Porcentaje de consultas escritas de información y asesoramiento tanto a profesionales del sector como a personas usuarias de actividades y servicios turísticos acerca de sus derechos, deberes y la aplicación de la normativa turística vigente, evacuadas en plazo.

- Comercio:

1. Número de certificaciones y copias emitidas en el plazo comprometido.
2. Número de expedientes de subvención comerciales tramitados en plazo, con indicación del sentido de sus resoluciones (estimatorias, desestimatorias e inadmitidas).
3. Número de inscripciones y renovaciones habidas en el Registro de Comerciantes Ambulantes dentro del plazo comprometido.
4. Porcentaje de resoluciones y expedientes concluidos durante el año con relación al número de solicitudes presentadas y en los plazos comprometidos, por lo que se refiere al Registro de Comerciantes.
5. Requerimientos de documentación necesaria para el Registro de Comerciantes a quienes no reúnan todos los requisitos: Porcentaje en plazo.
6. Número de resoluciones concluidas de expedientes sancionadores dentro del plazo comprometido.
7. Porcentaje de renovaciones del carné de vendedor ambulante con respecto al número de solicitudes presentadas durante el año, expedidos en el plazo comprometido.
8. Número y porcentaje respecto al total de las llamadas realizadas para la retirada de los carnés emitidos por inscripción en el Registro de Comerciantes Ambulantes, respecto al total de las inscripciones realizadas en el año.
9. Número de citas previas de información y asesoramiento jurídico tanto a profesionales del sector como a las personas usuarias de actividades y servicios comerciales acerca de sus derechos, deberes y aplicación de la normativa comercial vigente, formalizadas en plazo no superior a 10 días.

- Deporte:

1. Tiempo medio empleado en resolver las subvenciones en cada una de sus modalidades.
2. Tiempo medio empleado para la expedición de certificaciones sobre inscripciones en el Registro Andaluz de Entidades Deportivas.
3. Tiempo medio empleado para las inscripciones de nuevas instalaciones en el Registro Andaluz de Instalaciones Deportivas.
4. Número de visitas realizadas por la inspección para el control de las distintas modalidades de subvención concedidas sobre el total de las actuaciones.
5. Número de visitas realizadas para comprobar la ejecución de obras y la supresión de barreras arquitectónicas en las instalaciones deportivas subvencionadas sobre el total de las actuaciones.
6. Número de visitas en las que ha sido necesario levantar acta de inspección.
7. Tramitaciones de patrocinios y colaboraciones promocionales: Tiempo medio.

8. Porcentaje en plazo de la tramitación sobre creación y/o modificación de entidades deportivas.

9. Tiempo medio empleado en diligenciar los libros de contabilidad, de actas, de socios y de inventario.

10. Número de informes emitidos por la Inspección en el plazo comprometido sobre el total de los elaborados.

11. Porcentaje anual de circulares informativas emitidas respecto del número total de subvenciones convocadas.

12. Número de cartas remitidas de forma personalizada para notificar la necesidad de subsanación en relación con la convocatoria de subvenciones en materia de organización de actividades físico-deportivas, y de participación en competiciones oficiales.

C) DATOS DE CARACTER COMPLEMENTARIO: HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS.

I. Horarios de atención al público.

El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas.

II. Otros datos de interés.

Las personas que deseen acceder a la Carta de Servicios podrán obtenerla en formato papel, así como su folleto divulgativo, en las dependencias de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte. También estará disponible en Internet, en la página web de dicha Consejería (www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte).

ANEXO 2

CARTA DE SERVICIOS DE LA DELEGACION PROVINCIAL DE LA CONSEJERIA DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE DE CADIZ

La Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Cádiz de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta de Andalucía es un documento oficial que tiene como propósito facilitar información sobre las competencias, funciones y servicios, y compromisos de calidad que se adquieren en relación con su prestación, estableciendo también los mecanismos para la participación activa de la ciudadanía y entidades públicas y privadas usuarias en la mejora de los servicios proporcionados.

Los objetivos que se persiguen con la misma son la eficacia, equidad, eficiencia, coordinación y transparencia de los servicios ofertados que permitan una continua mejora en la atención de las personas usuarias en unas condiciones adecuadas de calidad, al tiempo que la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía y de los trabajadores públicos, facilitando paralelamente una mayor participación de éstos en la consecución de sus demandas respecto a los servicios públicos prestados.

Como consecuencia de esto, la Secretaría General, el Servicio de Turismo, el Servicio de Comercio y el Servicio de Deporte que componen esta Delegación Provincial, adquieren el compromiso público ante la ciudadanía de adoptar las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta de Servicios se materialice por todos los empleados públicos que lo integran.

Este compromiso de calidad será sometido a criterios e indicadores de gestión que permitan su seguimiento y, al mismo tiempo, conocer el grado de cumplimiento, constituyendo un objetivo de mejora en las relaciones con sus destinatarios en un contexto de proximidad y participación en la gestión.

A) DATOS DE CARACTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la Delegación Provincial de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de Cádiz.

La Delegación Provincial está formada por los siguientes Servicios:

1. Servicios operativos:

- Servicio de Turismo.
- Servicio de Comercio.
- Servicio de Deporte.

2. Servicio instrumental: Secretaría General.

I.II. Misión de la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Cádiz.

La misión de la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Cádiz consiste en promover las condiciones para que la promoción, fomento y desarrollo de las actividades en materia de turismo, comercio y deporte en la provincia de Cádiz sean reales y efectivas y que la protección de los derechos de la ciudadanía, empresas e instituciones usuarios de estos servicios se realice de acuerdo al ordenamiento jurídico establecido.

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Secretaría General de la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Cádiz es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Cádiz.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Delegación Provincial podrán colaborar en la mejora de la prestación de estos servicios a través de los siguientes medios:

a) Mediante correo postal dirigido a la Delegación Provincial a la dirección: C/ Jacintos, 4, C.P. 11007, Cádiz.

b) Por correo electrónico a la dirección: dptcd.cadiz@juntadeandalucia.es.

c) Por escrito presentado en el Registro General de Documentos de la Delegación Provincial.

d) A través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía disponible en el Registro General o en la página web: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

e) Participando en los encuentros, reuniones y jornadas que se organicen al efecto por la Delegación Provincial, así como mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios.

II. Servicios.

II.I. Relación de servicios que presta la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte en Cádiz.

- Secretaría General:

1. Informar a la ciudadanía sobre las competencias, procedimientos y servicios que presta la Delegación Provincial.

2. Controlar el funcionamiento correcto y eficaz del Registro General a fin de facilitar y garantizar a la ciudadanía la presentación ágil de cuanta documentación estime necesaria para la satisfacción de sus intereses y derechos.

3. Gestionar la publicidad, propaganda e información de las competencias y servicios de la Delegación Provincial inci-

diendo fundamentalmente en la convocatoria de subvenciones con objeto de que la ciudadanía esté puntualmente informada de todas nuestras actuaciones.

4. Actuar como Oficina de Acreditación en la tramitación de los Certificados Digitales de las personas físicas expedidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

5. Impulsar el seguimiento, actualización y coordinación de la Carta de Servicios y de los procesos de autoevaluación para la mejora de la calidad en la prestación de los servicios.

- Turismo:

1. 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 de 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, así como se formalizan las correspondientes cancelaciones.

2. Tramitar y, en su caso, resolver los expedientes relativos a solicitudes de subvenciones o ayudas 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.

3. Atender las reclamaciones y denuncias sobre los establecimientos y servicios turísticos comprobando el cumplimiento de la normativa turística.

4. 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.

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

6. Asesorar a las empresas y profesionales turísticos, así como a las entidades locales, asociaciones y personas usuarias sobre la normativa vigente en materia turística.

- Comercio:

1. 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.

2. Informar acerca de los aspectos técnicos y jurídicos que surjan sobre temas tales como los «Horarios Comerciales», «Licencias Comerciales», etc.

3. Informar, tramitar y resolver los expedientes relativos a inscripción de comerciantes y actividades comerciales en su correspondiente registro.

4. Informar y tramitar los expedientes relativos a la solicitud de inscripción de comerciantes ambulantes y emitir el correspondiente carné.

5. Participar en el Comité Ejecutivo de las Cámaras de Comercio, Industria y Navegación de Cádiz, Algeciras y Jerez; así como participar, como Administración tutelante, en las elecciones a vocales del Pleno de dicha Cámara.

6. Realizar visitas de Inspección con motivo de reclamaciones o denuncias o por acuerdo del Delegado Provincial o de la Dirección General de Comercio.

7. Instruir y resolver expedientes relativos a la comisión de infracciones en materia de comercio en la que sea competente esta Delegación Provincial.

8. Realizar visitas a los efectos de comprobación de la ejecución de las inversiones objeto de subvención.

- Deporte:

1. Recibir y tramitar las peticiones de patrocinios para la realización de eventos deportivos, así como colaboraciones de material promocional.

2. Asesorar y tramitar la creación y/o modificaciones de las Entidades Deportivas.

3. Asesorar y tramitar en materia de titulaciones náuticas, Programa Elite, Salto y Deporte Escolar, Deporte Federado y Universitario e Inventario Andaluz de Instalaciones Deportivas.

4. Diligenciar libros oficiales de las Entidades Deportivas.

5. Expedir certificaciones sobre inscripciones en el Registro Andaluz de Entidades Deportivas.

6. Asesorar y tramitar en materia de subvenciones para actividades físico-deportivas y competiciones oficiales, dotación de infraestructuras y equipamiento deportivo, tanto a Entidades Locales como a Entidades Deportivas y a particulares.

7. Participar en los distintos programas deportivos organizados o promovidos por la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte.

8. Informar, asesorar y en su caso resolver las consultas que en materia de deporte plantee la ciudadanía.

9. Comprobar y controlar la ejecución de las actividades deportivas, los equipamientos subvencionados y las obras en instalaciones deportivas subvencionadas a las Entidades Locales, así como la supresión de las barreras arquitectónicas en las instalaciones deportivas subvencionadas.

10. Levantar actas de inspección cuando proceda, así como la emisión de informes técnicos.

11. Seguimiento de los cursos de Formación Deportiva de las Federaciones, de enseñanzas náutico-deportivas y de los Campeonatos de Andalucía o de ámbito nacional que se celebren en la provincia.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Cádiz.

La siguiente relación puede considerarse normativa básica, no insertándose toda aquella que resulta de aplicación, al objeto de no menoscabar la claridad de la presente Carta.

Para su ampliación, consulta y acceso al texto completo de toda la normativa que afecta a las competencias de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, las personas interesadas pueden acceder a través de la página web de la Consejería www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte, donde hallarán información sobre:

- Subvenciones, ayudas, becas y premios (líneas de actuación, bases reguladoras y convocatorias).

- Contratación.

- Normativa sobre el Turismo, el Comercio y el Deporte.

Como normativa básica se cita:

1. Secretaría General:

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre).

- Decreto 262/1988, de 2 de agosto, que establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones (BOJA núm. 73, de 17 de septiembre).

- Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa al ciudadano (BOJA núm. 136, de 26 de octubre).

- Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos por medios electrónicos (BOJA núm. 134, de 15 de julio).

- Decreto 240/2004, de 18 de mayo, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte (BOJA núm. 99, de 21 de mayo).

- Orden de 2 de mayo de 1989, de Instrucciones en relación con el Libro de Sugerencias y Reclamaciones (BOJA núm. 39, de 19 de mayo).

- Orden de 6 de septiembre de 2004, por la que delegan competencias en Organos de la Consejería (BOJA núm. 181, de 15 de septiembre).

2. Turismo:

- Ley 12/1999, de 15 de diciembre, del Turismo (BOJA núm. 151, de 30 de diciembre).

- Decreto 14/1990, de 30 de enero, sobre requisitos mínimos de infraestructura de establecimientos hoteleros y apartamentos turísticos (BOJA núm. 19, de 2 de marzo). Derogado en lo relativo a establecimientos hoteleros por el Decreto 47/2004, y sólo vigente en cuanto a apartamentos turísticos.

- Decreto 15/1990, de 30 de enero, por el que se crea y regula la organización y funcionamiento del Registro de Establecimientos y Actividades Turísticas, y se simplifica la tramitación de los expedientes administrativos (BOJA núm. 19, de 2 de marzo).

- Decreto 35/1996, de 30 de enero, por el que se crea la Escuela Oficial de Turismo de Andalucía (BOJA núm. 25, de 22 de febrero).

- Decreto 20/2002, de 29 de enero, de Turismo en el Medio Rural y Turismo Activo (BOJA núm. 14, de 2 de febrero).

- Decreto 21/2002, de 29 de enero, por el que se regula la organización y funcionamiento del Consejo Andaluz de Turismo (BOJA núm. 14, de 2 de febrero).

- Decreto 158/2002, de 28 de mayo, de Municipio Turístico (BOJA núm. 66, de 6 de junio).

- Decreto 202/2002, de 16 de julio, de Oficinas de Turismo y de la Red de Oficinas de Turismo de Andalucía (BOJA núm. 85, de 20 de julio).

- Decreto 214/2002, de 30 de julio, regulador de los guías de turismo de Andalucía (BOJA núm. 91, de 3 de agosto).

- Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de agencias de viajes y centrales de reservas (BOJA núm. 150, de 21 de diciembre).

- Decreto 144/2003, de 3 de junio, de la Inspección de Turismo (BOJA núm. 109, de 10 de junio).

- Decreto 164/2003, de 17 de junio, de ordenación de los campamentos de turismo (BOJA 122, de 27 de junio).

- Decreto 340/2003, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Plan General de Turismo de Andalucía (BOJA núm. 9, de 15 de enero).

- Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros (BOJA núm. 42, de 2 de marzo).

- Decreto 150/2005, de 21 de junio, por el que se regula la Oficina de la Calidad del Turismo de Andalucía (BOJA núm. 135, de 13 de julio).

- Decreto 251/2005, de 22 de noviembre, por el que se regulan las declaraciones de interés turístico de Andalucía (BOJA núm. 243, de 15 de diciembre).

- Orden del Ministerio de Información y Turismo de 17 de enero de 1967, por la que se aprueba la ordenación de los Apartamentos, «Bungalows» y otros alojamientos de carácter turístico (BOE núm. 24, de 28 de enero).

- Orden de 6 de abril de 1987, de las Consejerías de Economía y Fomento y Trabajo y Bienestar Social sobre restaurantes, cafeterías, bares y similares (BOJA núm. 37, de 30 de abril). Modifica Orden del Ministerio de Información y Turismo de 17 de marzo de 1965, por la que se aprueba la ordenación turística de los restaurantes. (BOE núm. 75, de 29 de marzo) y la Orden del Ministerio de Información y Turismo de 18 de marzo de 1965, por la que se aprueba la ordenación turística de las cafeterías. (BOE núm. 75, de 29 de marzo). Determinados artículos de estas órdenes no son de aplicación en Andalucía en virtud de la Orden de 6 de abril de 1987.

- Orden de 20 de marzo de 2003, por la que se establecen obligaciones y condiciones medioambientales para la práctica de las actividades integrantes del turismo activo (BOJA núm. 65, de 4 de abril).

- Orden de 27 de febrero de 2004, de delegación de competencias en materia de establecimientos hoteleros (BOJA núm. 50, de 12 de marzo).

3. Comercio.

- Ley 9/1988, de 25 de noviembre, del Comercio Ambulante (BOJA núm. 99, de 7 de diciembre).

- Ley 3/1992, de 22 de octubre, de Ferias Comerciales Oficiales de Andalucía (BOJA núm. 114, de 7 de noviembre).

- Ley 1/1996, de 10 de enero, del Comercio Interior de Andalucía (BOJA núm. 7, de 18 de enero).

- Ley 10/2001, de 11 de octubre, de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación (BOJA núm. 133, de 17 de noviembre).

- Ley 15/2005, de 22 de diciembre, de Artesanía de Andalucía (BOJA núm. 254, de 31 de diciembre).

- Decreto 113/1989, de 31 de mayo, por el que se regula el registro general, carnet profesional y la placa identificativa de comerciantes ambulantes de Andalucía (BOJA núm. 48, de 20 de junio).

- Decreto 81/1998, de 7 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Ferias Comerciales Oficiales de Andalucía (BOJA núm. 65, de 13 de junio).

- Decreto 19/2000, de 31 de enero, por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de Andalucía (BOJA núm. 39, de 1 de abril).

- Decreto 181/2005, de 26 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Electoral de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de Andalucía (BOJA núm. 147, de 29 de julio).

- Orden de 24 de julio de 1996, por la que se regula el procedimiento para determinar las zonas que tengan la condición de gran afluencia turística, a efectos de horarios comerciales (BOJA núm. 93, de 13 de agosto).

- Orden de 20 de diciembre de 2002, por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior del Consejo Andaluz de Cámaras de Comercio, Industria y Navegación de Andalucía (BOJA núm. 11, de 17 de enero de 2003).

4. Deporte:

- Ley 6/1998, de 14 de diciembre, del Deporte (BOJA núm. 148, de 29 de diciembre).

- Decreto 86/1986, de 7 de mayo, por el que se crea el Instituto Andaluz del Deporte (BOJA núm. 57, de 14 de junio).

- Decreto 496/1996, de 26 de noviembre, de constitución de la Empresa Pública de Deporte Andaluz (BOJA núm. 148, de 24 de diciembre).

- Decreto 224/1999, de 9 de noviembre, por el que se crea el Centro Andaluz de Medicina del Deporte (BOJA núm. 132, de 13 de noviembre).

- Decreto 236/1999, de 13 de diciembre, del Régimen Sancionador y Disciplinario Deportivo (BOJA núm. 147, de 18 de diciembre).

- Decreto 7/2000, de 24 de enero, de Entidades Deportivas Andaluzas (BOJA núm. 14, de 5 de febrero).

- Decreto 284/2000, de 6 de junio, por el que se regula el Inventario Andaluz de Instalaciones Deportivas (BOJA núm. 67, de 10 de junio).

- Decreto 434/2000, de 20 de noviembre, sobre el Deporte Andaluz de Alto Rendimiento (BOJA núm. 136, de 25 de noviembre).

- Decreto 144/2001, de 19 de junio, sobre los Planes de Instalaciones Deportivas (BOJA núm. 72, de 26 de junio).

- Decreto 143/2003, de 3 de junio, por el que se regula la organización y funcionamiento del Consejo Andaluz del Deporte (BOJA núm. 109, de 10 de junio).

- Decreto 216/2003, de 22 de julio, del Buceo Deportivo-Recreativo (BOJA núm. 142, de 25 de julio).

- Orden de 20 de febrero de 1998, por la que se regulan los exámenes para la obtención de títulos para el gobierno de las embarcaciones de recreo (BOJA núm. 25, de 5 de marzo).

- Orden de 7 de febrero de 2000, por la que se regulan los procesos electorales de las Federaciones Deportivas Andaluzas (BOJA núm. 27, de 4 de marzo).

- Orden de 20 de mayo de 2002, por la que se regula la constitución y puesta en funcionamiento de la Confederación Andaluza de Federaciones Deportivas (BOJA núm. 69, de 13 de junio).

III. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser informadas, mediante comunicación que se les dirigirá al efecto, del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación del procedimiento, de los efectos que pueda producir el silencio administrativo y de la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente para su tramitación.

2. Recibir resolución expresa respecto a sus peticiones y solicitudes.

3. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

4. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en esta Delegación Provincial de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

5. Ser objeto de una atención directa y personalizada.

6. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

8. Obtener una orientación positiva.

9. Obtener copias autenticadas de los documentos que presenten, siempre que las aporten con los originales, así como la devolución de éstos.

10. Acceder a los Registros y Archivos Administrativos en los términos previstos por la normativa de aplicación.

11. Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

12. Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, las personas usuarias tienen derecho al tratamiento de sus datos personales con las garantías establecidas en dicha Ley.

IV. Sugerencias y reclamaciones.

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

Cualquier persona natural o jurídica tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

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 otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en formato papel, se encuentra en todos los Registros Generales de documentos de la Junta de Andalucía. En formato electrónico está disponible en Internet, en la dirección: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.

Quienes pretendan presentar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros Generales de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web. Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía o de los Ayuntamientos andaluces, así como en los otros lugares previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, donde se devolverá su copia sellada.

IV.III. Tramitación.

La Delegación Provincial llevará el control de las sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la misma, dándoles el tratamiento previsto en el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, adoptando las medidas que correspondan y notificando a quien las presentó, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dando cuenta de lo actuado, con carácter inmediato, a la Inspección General de Servicios.

- Autorización de las instalaciones fijas de alojamiento en campamentos de turismo: 50 días.
- Informar sobre fuentes estadísticas según RETA: 10 días.

2.4. Fomento y Programas (Subvenciones):

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

2.5. Defensa de los intereses de los usuarios turísticos:

- Acuse de recibo a la persona usuaria, comunicándole el inicio de la tramitación de la cuestión planteada y solicitándole, en su caso, la aportación de algún tipo de documentos que avalen como medio de prueba la reclamación: 15 días.
- Comunicación al reclamante de la resolución de su reclamación tras todas las investigaciones llevadas a cabo: 3 meses.
- Atención de denuncia a través del teléfono o personalmente el reclamante en el Servicio, comunicando una anomalía en la utilización como usuario de algún servicio turístico que se esté produciendo en ese momento y que requiera, por su urgencia, una intervención inmediata: En el día.
- Atención de solicitud de consulta a la Inspección de Turismo en asuntos relacionados con su competencia y reclamaciones de los usuarios: Inmediata.
- Realizar las visitas de inspección (desde la petición por la jefatura del Servicio de Turismo): 5 días.
- Elaborar los informes relativos a estas visitas: 5 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 tanto de profesionales del sector como de personas usuarias de actividades y servicios turísticos acerca de sus derechos, deberes y la aplicación de la normativa vigente: 10 días.

3. Servicio de Comercio:

1. Informar en un máximo de 2 horas las consultas que se formulen telefónicamente acerca de expedientes concretos que se encuentren en tramitación, así como aquellas otras sobre la normativa de Comercio en general.
2. Contestar e informar sobre las consultas acerca de expedientes concretos que se encuentren en tramitación en un plazo máximo de 6 días desde su recepción, cuando se formulen por correo electrónico o fax.
3. Contestar las consultas acerca de expedientes concretos, siempre que se formulen por correo convencional, así como cualesquiera otras peticiones de información, en el plazo máximo de 12 días a contar desde su recepción en el Servicio.
4. Expedir certificaciones registrales y copias de resoluciones administrativas en un plazo máximo de 6 días, contados a partir del de recepción de la petición.
5. 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.
6. 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.

7. Tramitar las solicitudes de inscripción en el Registro de Comerciantes Ambulantes de Andalucía en el plazo de 7 días desde la fecha de recepción.

8. Resolver los expedientes sancionadores, en procedimientos que no necesiten notificación de los actos en BOP, BOJA y tablón de anuncios de Entidades Locales, en el plazo máximo de 5 meses y 10 días.

9. Confeccionar el carné de vendedor ambulante en el momento de la renovación, siempre que ésta sea presencial y se aporte la documentación requerida al efecto por las normas reguladoras.

10. Confeccionar y remitir la renovación del carné de vendedor ambulante cuando sea solicitado por correo y se aporte la documentación requerida al efecto por las normas reguladoras en el plazo de 10 días.

4. Servicio de Deporte:

1. Resolver las solicitudes de subvenciones para la organización de actividades físico-deportivas y la participación en competiciones oficiales, para grandes eventos deportivos de ámbito nacional e internacional, en el plazo de 90 días.

2. Resolver las solicitudes de subvenciones para la construcción de nuevas instalaciones deportivas o de primer establecimiento y de reforma, ampliación o modernización de las mismas, en el plazo de 60 días.

3. Emitir la correspondiente certificación sobre la inscripción en el Registro Andaluz de Entidades Deportivas, cargos directivos, etc., de las Entidades Deportivas, a los efectos de acreditación ante otros organismos públicos, en el plazo de 8 días hábiles.

4. Tramitar las solicitudes de inscripción de nuevas instalaciones en el Registro Andaluz de Instalaciones Deportivas o de las modificaciones estructurales producidas en las ya inscritas, en el plazo de 8 días hábiles.

5. Realizar visitas a las obras de construcción o remodelación de instalaciones deportivas durante la ejecución de las mismas.

6. Levantar Actas de Inspección en aquellos casos que sea necesario, sobre las actividades deportivas o la ejecución de obras de construcción de instalaciones deportivas.

7. Tramitar las peticiones de patrocinios para la realización de eventos deportivos así como las de aquellas colaboraciones de material promocional en un plazo de 10 días hábiles.

8. Tramitar la creación y/o modificación de entidades deportivas en un plazo de 10 días hábiles.

9. Diligenciar libros oficiales de las entidades deportivas en un plazo de 8 días hábiles.

10. En lo relativo a la Inspección deportiva, emisión de Informes en el plazo de 10 días desde la visita.

II. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Delegación Provincial se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Delegación Provincial:

- Secretaría General:

1. Número de documentos registrados en el año.
2. Grado de satisfacción que demuestran los usuarios a través de las encuestas que se facilitarán a los mismos tras recibir una información.
3. Número de quejas sobre el contenido de la presente Carta de Servicios.
4. Número de certificaciones digitales expedidas adecuándose al compromiso adquirido y porcentaje respecto al total solicitado.

- Turismo:

1. Inscripciones en el Registro de Turismo de Andalucía: Porcentaje en plazo.
2. Anotaciones en el Registro de Turismo de Andalucía: Porcentaje en plazo.
3. Emisión de hojas registrales a petición de los titulares que lo soliciten: Porcentaje en plazo.
4. Aprobación de Reglamentos de Régimen Interior de establecimientos hoteleros: Porcentaje en plazo.
5. Aprobación de Reglamentos de Régimen Interior de campamentos de turismo: Porcentaje en plazo.
6. Resolución de las subvenciones que se convoquen anualmente: Porcentaje en plazo.
7. Emisión del informe de Interés Turístico de empresas privadas que solicitan acogerse a los beneficios de la Ley de Incentivos Regionales: Porcentaje en plazo.
8. Acuse de recibo al usuario, comunicándole el inicio de la tramitación de la cuestión planteada y solicitándole, en su caso, la aportación de algún tipo de documentos que avalen como medio de prueba la reclamación: Porcentaje en plazo.
9. Comunicación al reclamante de la resolución de su reclamación tras todas las investigaciones llevadas a cabo: Porcentaje en plazo.
10. Atención de la Inspección de Turismo a consultas y denuncias que requieran intervención inmediata: Porcentaje en plazo.
11. Resoluciones de desistimientos de los titulares: Porcentaje en plazo.
12. Resoluciones de ampliación de plazos en el procedimiento: Porcentaje en plazo.
13. Resoluciones de modificación de proyectos de establecimientos hoteleros: Porcentaje en plazo.
14. Porcentaje de autorizaciones de instalaciones fijas de alojamiento en campamentos de turismo.
15. Número de informaciones atendidas sobre fuentes estadísticas según RETA.
16. Número de visitas de Inspección giradas en el plazo comprometido, en relación con el total de visitas.
17. Número de actas e informes complementarios de la Inspección de Turismo evacuados en el plazo comprometido, en relación con el total de actas e informes que se emitan.
18. Número de resoluciones de procedimientos sancionadores notificadas a los interesados en el plazo comprometido, sobre el total.
19. Porcentaje de consultas escritas de información y asesoramiento tanto a profesionales del sector como a personas usuarias de actividades y servicios turísticos acerca de sus derechos, deberes y la aplicación de la normativa turística vigente, evacuadas en plazo.

- Comercio:

1. Número de certificaciones y copias emitidas en el plazo comprometido.
2. Número de expedientes de subvención comerciales tramitados en plazo, con indicación del sentido de sus resoluciones (estimatorias, desestimatorias e inadmitidas).
3. Número de inscripciones y renovaciones habidas en el Registro de Comerciantes Ambulantes dentro del plazo comprometido.
4. Porcentaje de resoluciones y expedientes concluidos durante el año con relación al número de solicitudes presentadas y en los plazos comprometidos, por lo que se refiere al Registro de Comerciantes.
5. Requerimientos de documentación necesaria para el Registro de Comerciantes a quienes no reúnan todos los requisitos: Porcentaje en plazo.

6. Número de resoluciones concluidas de expedientes sancionadores dentro del plazo comprometido.

7. Porcentaje de renovaciones del carné de vendedor ambulante con respecto al número de solicitudes presentadas durante el año, expedidos en el plazo comprometido.

- Deporte:

1. Tiempo medio empleado en resolver las subvenciones en cada una de sus modalidades.
2. Tiempo medio empleado para la expedición de certificaciones sobre inscripciones en el Registro Andaluz de Entidades Deportivas.
3. Tiempo medio empleado para las inscripciones de nuevas instalaciones en el Registro Andaluz de Instalaciones Deportivas.
4. Número de visitas realizadas por la inspección para el control de las distintas modalidades de subvención concedidas sobre el total de las actuaciones.
5. Número de visitas realizadas para comprobar la ejecución de obras y la supresión de barreras arquitectónicas en las instalaciones deportivas subvencionadas sobre el total de las actuaciones.
6. Número de visitas en las que ha sido necesario levantar acta de inspección.
7. Tramitaciones de patrocinios y colaboraciones promocionales: Tiempo medio.
8. Porcentaje en plazo de la tramitación sobre creación y/o modificación de entidades deportivas.
9. Tiempo medio empleado en diligenciar los libros de contabilidad, de actas, de socios y de inventario.
10. Número de informes emitidos por la Inspección en el plazo comprometido sobre el total de los elaborados.

C) DATOS DE CARACTER COMPLEMENTARIO: HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERES

I. Horarios de atención al público:

El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas.

II. Otros datos de interés:

Las personas que deseen acceder a la Carta de Servicios podrán obtenerla en formato papel, así como su folleto divulgativo, en las dependencias de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte. También estará disponible en Internet, en la página web de dicha Consejería (www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte).

ANEXO 3

CARTA DE SERVICIOS DE LA DELEGACION PROVINCIAL DE LA CONSEJERIA DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE DE GRANADA

La Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Granada de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta de Andalucía es un documento oficial que tiene como propósito facilitar a las personas usuarias y ciudadanía en general la obtención de información sobre las competencias, funciones y servicios, y compromisos de calidad que se adquieren en relación con su prestación, estableciendo también los mecanismos para la participación activa de la ciudadanía y entidades públicas y privadas usuarias en la mejora de los servicios proporcionados.

Los objetivos que se persiguen con la misma son la eficacia, equidad, eficiencia, coordinación y transparencia de los servicios ofertados que permitan una continua mejora en la

atención de las personas usuarias en unas condiciones adecuadas de calidad.

Como consecuencia de esto, la Delegación Provincial de Granada adquiere el compromiso público ante la ciudadanía de adoptar las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta de Servicios se materialice por todos los empleados públicos que lo integran.

Este compromiso de calidad será sometido a criterios e indicadores de gestión que permitan su seguimiento y, al mismo tiempo, conocer el grado de cumplimiento, constituyendo un objetivo de mejora en las relaciones con sus destinatarios en un contexto de proximidad y participación en la gestión.

A) DATOS DE CARACTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la Delegación Provincial de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de Granada.

La Delegación Provincial es un Centro que depende de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, a la que se encuentran adscritos:

- El Servicio de Turismo.
- El Servicio de Comercio.
- El Servicio de Deporte.

Como órgano coordinador de los anteriores figura la Secretaría General.

I.II. Misión de la Delegación Provincial de Granada.

La Delegación Provincial tiene como misión organizar, impulsar y coordinar todos los servicios públicos en materia de turismo, comercio y deporte 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.

Así, pues, en materia de turismo la misión se traduce fundamentalmente en la planificación, ordenación, promoción y comercialización del sector turístico; en materia de comercio la promoción y mejora del comercio interior y en materia de deporte el fomento de la práctica deportiva y la construcción de infraestructuras deportivas.

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

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.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Delegación Provincial.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Delegación Provincial en calidad de clientes, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante correo postal dirigido a la Delegación. Dirección: Plaza de la Trinidad, núm. 11 (C.P. 18071-Granada).
2. Por correo electrónico: dpgranada.ctcd@juntadeandalucia.es.
3. Por escrito presentado personalmente en el Registro General de Documentos de la Delegación Provincial.
4. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación del servicio.
5. Mediante el Buzón de Sugerencias ubicado en la sede central de la Delegación o en la página web www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

6. Mediante su participación en encuentros de coordinación, reuniones y jornadas que se organicen al efecto por la Delegación Provincial en materia de turismo, comercio y deporte.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

A la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Granada le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

- Secretaría General:

1. Informar a la ciudadanía sobre las competencias, procedimientos y servicios que presta la Delegación Provincial.
2. Controlar el funcionamiento correcto y eficaz del Registro General a fin de facilitar y garantizar a la ciudadanía la presentación ágil de cuanta documentación estime necesaria para la satisfacción de sus intereses y derechos.
3. Gestionar la publicidad, propaganda e información de las competencias y servicios de la Delegación Provincial.
4. Actuar como Oficina de Acreditación en la tramitación de los Certificados Digitales de las personas físicas expedidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.
5. Impulsar el seguimiento, actualización y coordinación de la Carta de Servicios y de los procesos de autoevaluación para la mejora de la calidad en la prestación de los servicios.

- Servicio de Turismo:

Al Servicio de Turismo, bajo la dirección y coordinación de la persona que ostente su jefatura, le corresponde la actividad de fomento del turismo de la provincia de Granada y en concreto la prestación de los siguientes servicios:

1. Información 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.
2. Información relativa a Guías de Turismo y creación de Agencias de Viajes o Centrales de Reserva.
3. Tramitación de 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.

4. Tramitación y resolución de subvenciones para:

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

5. Tramitar las denuncias y reclamaciones de los usuarios contra los establecimientos y servicios turísticos por la comisión de infracciones administrativas en esta materia. Instruir los

expedientes sancionadores que resulten de levantar las correspondientes actas de infracción manteniendo al efecto la debida coordinación con la Sección de Inspección Turística, fundamentalmente para la eliminación de la clandestinidad y la competencia desleal en la actividad turística.

6. Asesorar a los usuarios sobre sus derechos en los establecimientos y servicios turísticos, así como a las empresas del sector sobre los derechos y obligaciones en relación con sus clientes.

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

- Servicio de Comercio:

1. Al Servicio de Comercio, bajo la dirección y coordinación del Jefe de Servicio, le corresponde la actividad de fomento del comercio interior de la provincia de Granada a través de los siguientes recursos:

- Subvenciones a los Ayuntamientos en materia de Urbanismo Comercial.
- Subvenciones en materia de promoción comercial.
- Subvenciones para la modernización y fomento de la Artesanía Andaluza.
- Subvenciones para el fomento del asociacionismo comercial y el desarrollo de los Centros Comerciales Abiertos.
- Ayudas para la promoción de eventos comerciales.
- Subvenciones para la modernización de las pequeñas y medianas empresas comerciales y la implantación de sistemas de calidad.
- Subvenciones para la promoción de Ferias Comerciales Oficiales que se celebren en Andalucía.

2. Asimismo le corresponde la ordenación del comercio mediante:

2.1. El mantenimiento y actualización permanente de:

- El Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de Andalucía en el ámbito provincial.
- El Registro de Comerciantes Ambulantes de Andalucía, también en el ámbito provincial.

2.2. La realización del trámite de audiencia en expedientes de construcción o ampliación de grandes superficies.

3. Para ayudar a los destinatarios de sus servicios realiza una importante labor de información tanto a los ciudadanos como a comerciantes y Ayuntamientos en las materias propias de su competencia, destacando la información sobre régimen de horarios comerciales y apertura de festivos.

4. De igual forma, y para el cumplimiento de sus fines, mantiene las relaciones necesarias con las asociaciones de comerciantes, y tramita las solicitudes de declaración de Ferias Oficiales.

5. Participar en el Comité Ejecutivo de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Granada y Motril, así como participar, como Administración tutelante, en las elecciones a vocales del Pleno de dichas Cámaras.

6. Realizar visitas de Inspección con motivo de reclamaciones o denuncias o por acuerdo del Delegado Provincial de la Dirección General de Comercio.

- Servicio de Deporte:

Al Servicio de Deporte, bajo la dirección y coordinación de la persona que ostente su Jefatura, le corresponde la acti-

vidad de fomento del deporte en la provincia de Granada asumiendo las tareas de organizar, impulsar y coordinar todos los servicios públicos en esta materia a nivel provincial, y más concretamente:

1. Asesorar, tramitar y resolver expedientes de subvención para actividades físico-deportivas y competiciones oficiales, a Entidades Públicas y privadas; así como dotación de infraestructuras deportivas y equipamiento deportivo a Entidades Públicas.

2. Tramitación de proyectos de eventos deportivos para su patrocinio.

3. Asesorar y tramitar expedientes de constitución y/o modificación de Entidades Deportivas; certificar actos inscritos en el Registro Andaluz de Entidades Deportivas y diligenciar los Libros Oficiales de dichas Entidades.

4. Asesorar y tramitar solicitudes en materia de titulaciones náuticas; becas correspondientes a los Programas «Salto» y «Elite»; deporte federado y universitario; propuesta para los «Premios Andalucía de los Deportes»; así como de subvenciones dentro del ámbito de la medicina deportiva.

5. Inspección sobre entidades deportivas, instalaciones deportivas, escuelas deportivas náuticas, así como el control sobre ejecución de prácticas de seguridad y navegación.

6. Tramitar solicitudes de inscripción de nuevas instalaciones deportivas en el Inventario Andaluz de Instalaciones Deportivas.

7. Informar sobre los procedimientos llevados a cabo por el Servicio, así como el asesoramiento jurídico para el eficaz cumplimiento de la legislación deportiva.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Granada.

La siguiente relación puede considerarse normativa básica, no insertándose toda aquella que resulta de aplicación, al objeto de no menoscabar la claridad de la presente Carta.

Para su ampliación, consulta y acceso al texto completo de toda la normativa que afecta a las competencias de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, las personas interesadas pueden acceder a través de la página web de la Consejería www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte, donde hallarán información sobre:

- Subvenciones, ayudas, becas y premios (líneas de actuación, bases reguladoras y convocatorias).
- Contratación.
- Normativa sobre el Turismo, el Comercio y el Deporte.

Como normativa básica se cita:

1. Secretaría General:

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre).

- Decreto 262/1988, de 2 de agosto, que establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones (BOJA núm. 73, de 17 de septiembre).

- Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa al ciudadano (BOJA núm. 136, de 26 de octubre).

- Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos por medios electrónicos (BOJA núm. 134, de 15 de julio).

- Decreto 240/2004, de 18 de mayo, por el que se aprueba la Estructura Orgánica de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte (BOJA núm. 99, de 21 de mayo).

- Orden de 2 de mayo de 1989, de Instrucciones en relación con el Libro de Sugerencias y Reclamaciones (BOJA núm. 39, de 19 de mayo).

- Orden de 6 de septiembre de 2004, por la que delegan competencias en Organos de la Consejería (BOJA núm. 181, de 15 de septiembre).

2. Turismo:

- Ley 12/1999, de 15 de diciembre, del Turismo (BOJA núm. 151, de 30 de diciembre).

- Decreto 14/1990, de 30 de enero, sobre requisitos mínimos de infraestructura de establecimientos hoteleros y apartamentos turísticos (BOJA núm. 19, de 2 de marzo). Derogado en lo relativo a establecimientos hoteleros por el Decreto 47/2004, y sólo vigente en cuanto a apartamentos turísticos.

- Decreto 15/1990, de 30 de enero, por el que se crea y regula la organización y funcionamiento del Registro de Establecimientos y Actividades Turísticas, y se simplifica la tramitación de los expedientes administrativos (BOJA núm. 19, de 2 de marzo).

- Decreto 35/1996, de 30 de enero, por el que se crea la Escuela Oficial de Turismo de Andalucía (BOJA núm. 25, de 22 de febrero).

- Decreto 20/2002, de 29 de enero, de Turismo en el Medio Rural y Turismo Activo (BOJA núm. 14, de 2 de febrero).

- Decreto 21/2002, de 29 de enero, por el que se regula la organización y funcionamiento del Consejo Andaluz de Turismo (BOJA núm. 14, de 2 de febrero).

- Decreto 158/2002, de 28 de mayo, de Municipio Turístico (BOJA núm. 66, de 6 de junio).

- Decreto 202/2002, de 16 de julio, de Oficinas de Turismo y de la Red de Oficinas de Turismo de Andalucía (BOJA núm. 85, de 20 de julio).

- Decreto 214/2002, de 30 de julio, regulador de los guías de turismo de Andalucía (BOJA núm. 91, de 3 de agosto).

- Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de agencias de viajes y centrales de reservas (BOJA núm. 150, de 21 de diciembre).

- Decreto 144/2003, de 3 de junio, de la Inspección de Turismo (BOJA núm. 109, de 10 de junio).

- Decreto 164/2003, de 17 de junio, de ordenación de los campamentos de turismo (BOJA 122, de 27 de junio).

- Decreto 340/2003, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Plan General de Turismo de Andalucía (BOJA núm. 9, de 15 de enero).

- Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros (BOJA núm. 42, de 2 de marzo).

- Decreto 150/2005, de 21 de junio, por el que se regula la Oficina de la Calidad del Turismo de Andalucía (BOJA núm. 135, de 13 de julio).

- Decreto 251/2005, de 22 de noviembre, por el que se regulan las declaraciones de interés turístico de Andalucía (BOJA núm. 243, de 15 de diciembre).

- Orden del Ministerio de Información y Turismo de 17 de enero de 1967, por la que se aprueba la ordenación de los Apartamentos, «Bungalows» y otros alojamientos de carácter turístico (BOE núm. 24, de 28 de enero).

- Orden de 6 de abril de 1987, de las Consejerías de Economía y Fomento y Trabajo y Bienestar Social sobre restaurantes, cafeterías, bares y similares (BOJA núm. 37, de 30 de abril).

- Orden de 20 de marzo de 2003, por la que se establecen obligaciones y condiciones medioambientales para la práctica

de las actividades integrantes del turismo activo (BOJA núm. 65, de 4 de abril).

- Orden de 27 de febrero de 2004, de delegación de competencias en materia de establecimientos hoteleros (BOJA núm. 50, de 12 de marzo).

3. Comercio:

- Ley 9/1988, de 25 de noviembre, del Comercio Ambulante (BOJA núm. 99, de 7 de diciembre).

- Ley 3/1992, de 22 de octubre, de Ferias Comerciales Oficiales de Andalucía (BOJA núm. 114, de 7 de noviembre).

- Ley 1/1996, de 10 de enero, del Comercio Interior de Andalucía (BOJA núm. 7, de 18 de enero).

- Ley 10/2001, de 11 de octubre, de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación (BOJA núm. 133, de 17 de noviembre).

- Ley 15/2005, de 22 de diciembre, de Artesanía de Andalucía (BOJA núm. 254, de 31 de diciembre).

- Decreto 113/1989, de 31 de mayo, por el que se regula el registro general, carnet profesional y la placa identificativa de comerciantes ambulantes de Andalucía (BOJA núm. 48, de 20 de junio).

- Decreto 81/1998, de 7 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Ferias Comerciales Oficiales de Andalucía (BOJA núm. 65, de 13 de junio).

- Decreto 19/2000, de 31 de enero, por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de Andalucía (BOJA núm. 39, de 1 de abril).

- Decreto 181/2005, de 26 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Electoral de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de Andalucía (BOJA núm. 147, de 29 de julio).

- Orden de 24 de julio de 1996, por la que se regula el procedimiento para determinar las zonas que tengan la condición de gran afluencia turística, a efectos de horarios comerciales (BOJA núm. 93, de 13 de agosto).

- Orden de 20 de diciembre de 2002, por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior del Consejo Andaluz de Cámaras de Comercio, Industria y Navegación de Andalucía (BOJA núm. 11, de 17 de enero de 2003).

4. Deporte:

- Ley 6/1998, de 14 de diciembre, del Deporte (BOJA núm. 148, de 29 de diciembre).

- Decreto 86/1986, de 7 de mayo, por el que se crea el Instituto Andaluz del Deporte (BOJA núm. 57, de 14 de junio).

- Decreto 496/1996, de 26 de noviembre, de constitución de la Empresa Pública de Deporte Andaluz (BOJA núm. 148, de 24 de diciembre).

- Decreto 224/1999, de 9 de noviembre, por el que se crea el Centro Andaluz de Medicina del Deporte (BOJA núm. 132, de 13 de noviembre).

- Decreto 236/1999, de 13 de diciembre, del Régimen Sancionador y Disciplinario Deportivo (BOJA núm. 147, de 18 de diciembre).

- Decreto 7/2000, de 24 de enero, de Entidades Deportivas Andaluzas (BOJA núm. 14, de 5 de febrero).

- Decreto 284/2000, de 6 de junio, por el que se regula el Inventario Andaluz de Instalaciones Deportivas (BOJA núm. 67, de 10 de junio).

- Decreto 434/2000, de 20 de noviembre, sobre el Deporte Andaluz de Alto Rendimiento (BOJA núm. 136, de 25 de noviembre).

- Decreto 144/2001, de 19 de junio, sobre los Planes de Instalaciones Deportivas (BOJA núm. 72, de 26 de junio).

- Decreto 143/2003, de 3 de junio, por el que se regula la organización y funcionamiento del Consejo Andalúz del Deporte (BOJA núm. 109, de 10 de junio).

- Decreto 216/2003, de 22 de julio, del Buceo Deportivo-Recreativo (BOJA núm. 142, de 25 de julio).

- Orden de 20 de febrero de 1998, por la que se regulan los exámenes para la obtención de títulos para el gobierno de las embarcaciones de recreo (BOJA núm. 25, de 5 de marzo).

- Orden de 7 de febrero de 2000, por la que se regulan los procesos electorales de las Federaciones Deportivas Andaluza (BOJA núm. 27, de 4 de marzo).

- Orden de 20 de mayo de 2002, por la que se regula la constitución y puesta en funcionamiento de la Confederación Andaluza de Federaciones Deportivas (BOJA núm. 69, de 13 de junio).

III. 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 tiene derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

IV. Sugerencias y reclamaciones.

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

Cualquier persona, natural o jurídica, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

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 de Turismo, Comercio y Deporte de Granada, ya que pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en Internet en formato electrónico (www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp).

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.

1. Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

2. Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará

digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web. Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía y en los Ayuntamientos andaluces, así como las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, donde se devolverá su copia sellada.

IV.III. Tramitación.

La Delegación Provincial llevará el control de las sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la misma, dándoles el tratamiento previsto en el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, adoptando las medidas que correspondan y notificando a quien las presentó, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dando cuenta de lo actuado, con carácter inmediato, a la Inspección General de Servicios.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

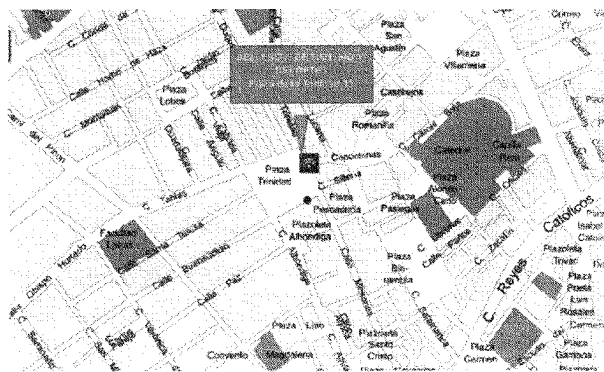
Para contactar con los distintos servicios de la Delegación Provincial de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte en Granada, las personas interesadas podrán dirigirse a:

- Dirección: Plaza de la Trinidad, núm. 11, (CP. 18071-Granada).
- Teléfono: 958 026 800.
- Fax: 958 026 806.
- Dirección de Internet: www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte.
- Correo electrónico: dpgranada.ctcd@juntadeandalucia.es.
- Libro de Sugerencias y Reclamaciones: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. 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.

2. Plano de situación:



B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

La relación de servicios prestados por Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Secretaría General:

1.1. Registrar y compulsar documentación que se presente con carácter inmediato, salvo que lo impida su naturaleza o cantidad.

1.2. Contestar escritos, correos electrónicos y expedir certificaciones en el plazo máximo de 10 días desde la solicitud de los mismos.

1.3. Atender y responder a cualquier queja sobre el contenido de la presente Carta de Servicios en un plazo máximo de 15 días.

1.4. Registrar los certificados digitales de las personas físicas expedidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre en el momento de la solicitud.

2. Servicio de Turismo:

2.1. Registro de Turismo de Andalucía. Resoluciones de Inscripción, una vez completada por los interesados la documentación exigible:

- 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.
- 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.

2.2. Registro de Turismo de Andalucía. Anotaciones, una vez completada por los interesados la documentación exigible:

- 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.
- Oficinas 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.

2.3. Otros asuntos relacionados con el Registro de Turismo:

- Emisión de hojas registrales y oficio remisión a los titulares que lo soliciten: 5 días.
- Aprobación del Reglamento de Régimen Interior de establecimientos hoteleros: 20 días.
- Aprobación del Reglamento de Régimen Interior de campamentos de turismo: 20 días.
- Resoluciones de desistimientos de los titulares: 8 días.

- Resoluciones de 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.

2.4. Fomento y Programas (Subvenciones):

- Resolución de las subvenciones. Privados y Corporaciones Locales: 5 meses y 10 días. Plazo a contar desde la finalización del plazo de subsanación de solicitudes.

- Emisión del informe de Interés Turístico de Empresas Privadas que solicitan acogerse a los beneficios de la Ley de Incentivos Regionales: 15 días.

2.5. Defensa de los intereses de los usuarios turísticos:

- Acuse de recibo a la persona usuaria, comunicándole el inicio de la tramitación de la cuestión planteada y solicitándole, en su caso, la aportación de algún tipo de documentos que avalen como medio de prueba la reclamación: 15 días.

- Comunicación al reclamante de la resolución de su reclamación tras todas las investigaciones llevadas a cabo: 3 meses.

- Atención de denuncia a través del teléfono o personalmente el reclamante en el Servicio, comunicando una anomalía en la utilización como usuario de algún servicio turístico que se esté produciendo en ese momento y que requiera, por su urgencia, una intervención inmediata: En el día.

- Atención de solicitud de consulta a la Inspección de turismo en asuntos relacionados con su competencia y reclamaciones de los usuarios: Inmediata.

3. Servicio de Comercio:

3.1. Informar en un máximo de 2 horas las consultas que se formulen telefónicamente acerca de expedientes concretos que se encuentren en tramitación, así como aquellas otras sobre la normativa de comercio en general.

3.2. Contestar e informar sobre las consultas acerca de expedientes concretos que se encuentren en tramitación en un plazo máximo de 6 días desde su recepción, cuando se formulen por correo electrónico o fax.

3.3. Contestar las consultas acerca de expedientes concretos, siempre que se formulen por correo convencional, así como cualesquiera otras peticiones de información, en el plazo máximo de 12 días a contar desde su recepción en el Servicio.

3.4. Expedir certificaciones registrales y copias de resoluciones administrativas en un plazo máximo de 6 días, contados a partir de la recepción de la petición.

3.5. 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.

3.6. 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.

3.7. Tramitar las solicitudes de inscripción en el Registro de Comerciantes Ambulantes de Andalucía en el plazo de 7 días desde la fecha de recepción.

3.8. Resolver los expedientes Sancionadores, en procedimientos que no necesiten notificación de los actos en BOP, BOJA y tablón de anuncios de Entidades Locales, en el plazo máximo de 5 meses y 10 días.

3.9. Confeccionar el carné de vendedor ambulante en el momento de la renovación, siempre que ésta sea presencial y se aporte la documentación requerida al efecto por las normas reguladoras, en el plazo de una semana.

3.10. Confeccionar y remitir el carné de vendedor ambulante cuando sea solicitado por correo, y aporte la documentación requerida al efecto por las normas reguladoras, en el plazo de tres semanas.

3.11. En relación con la tramitación de las siguientes líneas de subvenciones: urbanismo comercial, promoción comercial, modernización y fomento de Artesanía Andaluza, promoción de eventos comerciales y fomento del asociacionismo comercial y desarrollo de los centros comerciales abiertos:

- Realizar las comunicaciones de subsanación necesarias de forma individualizada mediante carta enviada al efecto.
- Comunicar de forma personalizada la obtención de las subvenciones a sus beneficiarios, a los Ayuntamientos por teléfono o fax y a los profesionales mediante carta, incluyendo la forma y medios válidos de justificación.
- Recordar a los interesados, mediante carta informativa, los plazos que tienen para el cumplimiento de sus obligaciones como beneficiarios, según la normativa vigente.

4. Servicio de Deporte:

4.1. Reducir el plazo para resolver a 90 días, de las solicitudes de subvenciones para la organización de actividades físico-deportivas y la participación en competiciones oficiales, para grandes eventos deportivos de ámbito nacional e internacional.

4.2. Reducir el plazo para resolver a 60 días, de las solicitudes de subvenciones para la construcción de nuevas instalaciones deportivas o de primer establecimiento y de reforma, ampliación o modernización de las mismas.

4.3. Emitir la correspondiente certificación, en el plazo de 5 días hábiles, sobre la inscripción en el Registro Andaluz de Entidades Deportivas, cargos directivos, etc., de las Entidades Deportivas, a los efectos de acreditación ante otros organismos públicos.

4.4. Tramitar, en el plazo de 8 días hábiles, las solicitudes de inscripción de nuevas instalaciones en el Registro Andaluz de Instalaciones Deportivas o de las modificaciones estructurales producidas en las ya inscritas.

4.5. Realizar visitas a las obras de construcción o remodelación de instalaciones deportivas durante la ejecución de las mismas.

4.6. Levantar Actas de Inspección en aquellos casos que sea necesario, sobre las actividades deportivas o la ejecución de obras de construcción de instalaciones deportivas.

4.7. Tramitar las peticiones de patrocinios para la realización de eventos deportivos así como las de aquellas colaboraciones de material promocional en un plazo de 10 días hábiles.

4.8. Tramitar la creación y/o modificación de entidades deportivas en un plazo de 8 días hábiles.

4.9. Diligenciar libros oficiales de las entidades deportivas en un plazo de 5 días hábiles.

4.10. En lo relativo a la Inspección deportiva, emisión de Informes en el plazo de 10 días desde la visita.

4.11. Elaborar y distribuir circulares informativas de las distintas convocatorias de subvenciones entre aquellas entidades deportivas que puedan ser beneficiarias de las mismas, o bien, a sus entes asociativos superiores para su traslado a éstas.

4.12. Realizar las comunicaciones de subsanación necesarias de forma individualizada mediante carta enviada al efec-

to, en relación con la convocatoria de subvenciones en materia de organización de actividades físico-deportivas, y de participación en competiciones oficiales.

II. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Delegación Provincial.

1. Secretaría General:

1. Número de documentos registrados en el año.
2. Grado de satisfacción que demuestran los usuarios a través de las encuestas que se facilitarán a los mismos tras recibir una información.
3. Número de quejas sobre el contenido de la presente Carta de Servicios.
4. Número de certificaciones digitales expedidas adecuándose al compromiso adquirido y porcentaje respecto al total solicitado.

2. Respecto al Servicio de Turismo:

1. Inscripciones en el Registro de Turismo de Andalucía: Porcentaje en plazo.
2. Anotaciones en el Registro de Turismo de Andalucía: Porcentaje en plazo.
3. Emisión de hojas registrales a petición de los titulares que lo soliciten: Porcentaje en plazo.
4. Aprobación de Reglamentos de régimen Interior de establecimientos hoteleros: Porcentaje en plazo.
5. Aprobación de Reglamentos de régimen Interior de Campamentos de Turismo: Porcentaje en plazo.
6. Resolución de las subvenciones que se convoquen anualmente: Porcentaje en plazo.
7. Emisión del informe de Interés Turístico de empresas privadas que solicitan acogerse a los beneficios de la Ley de Incentivos Regionales: Porcentaje en plazo.
8. Acuse de recibo al usuario, comunicándole el inicio de la tramitación de la cuestión planteada y solicitándole, en su caso, la aportación de algún tipo de documentos que avalen como medio de prueba la reclamación: Porcentaje en plazo.
9. Comunicación al reclamante de la resolución de su reclamación tras todas las investigaciones llevadas a cabo: Porcentaje en plazo.
10. Atención de la Inspección de Turismo a consultas y denuncias que requieran intervención inmediata: Porcentaje en plazo.
11. Número de consultas por escrito a la Inspección de Turismo.

3. Respecto al Servicio de Comercio:

1. Número de certificaciones y copias emitidas en el plazo comprometido.
2. Número de inscripciones y renovaciones habidas en el Registro de Comerciantes Ambulantes dentro del plazo comprometido.
3. Porcentaje de resoluciones y expedientes concluidos durante el año con relación al número de solicitudes presentadas y en los plazos comprometidos, por lo que se refiere al Registro de Comerciantes.
4. Requerimientos de documentación necesaria para el Registro de Comerciantes a quienes no reúnan todos los requisitos: Porcentaje en plazo.
5. Número de resoluciones concluidas de expedientes sancionadores dentro del plazo comprometido.

6. Porcentaje de expediciones del carné de vendedor ambulante con respecto al número de solicitudes presentadas durante el año, expedidos en el plazo comprometido.

7. Número de expedientes de subvenciones comerciales tramitados en plazo, con indicación del sentido de sus resoluciones (estimatoria, desestimatoria e inadmitida).

8. En relación con la tramitación de las siguientes líneas de subvenciones: Urbanismo comercial, promoción comercial, modernización y fomento de Artesanía Andaluza, promoción de eventos comerciales y fomento de asociacionismo comercial y desarrollo de los centros comerciales abiertos:

- Número de cartas remitidas de forma personalizada para notificar la necesidad de subsanación en los expedientes de subvenciones.

- Número de cartas remitidas de forma personalizada para notificar la concesión de subvenciones incluyendo la forma y medios válidos de justificación.

- Número de cartas remitidas para informar de los plazos que tienen para el cumplimiento de sus obligaciones como beneficiarios.

4. Respecto al Servicio de Deporte:

1. Tiempo medio empleado en resolver las subvenciones en cada una de sus modalidades.

2. Tiempo medio empleado para la expedición de certificaciones sobre inscripciones en el Registro Andaluz de Entidades Deportivas.

3. Tiempo medio empleado para las inscripciones de nuevas instalaciones en el Registro Andaluz de Instalaciones Deportivas.

4. Número de visitas realizadas por la inspección para el control de las distintas modalidades de subvención concedidas sobre el total de las actuaciones.

5. Número de visitas realizadas para comprobar la ejecución de obras y la supresión de barrera arquitectónicas en las instalaciones deportivas subvencionadas sobre el total de las actuaciones.

6. Número de visitas en las que ha sido necesario levantar acta de inspección.

7. Tramitaciones de patrocinios y colaboraciones promocionales: Tiempo medio.

8. Porcentaje en plazo de la tramitación sobre creación y/o modificación de entidades deportivas.

9. Tiempo medio empleado en diligenciar los libros de contabilidad, de actas, de socios y de inventario.

10. Número de informes emitidos por la Inspección en el plazo comprometido sobre el total de los elaborados.

11. Porcentaje anual de circulares informativas emitidas respecto del número total de subvenciones convocadas.

12. Número de cartas remitidas de forma personalizada para notificar la necesidad de subsanación en relación con la convocatoria de subvenciones en materia de organización de actividades físico-deportivas, y de participación en competiciones oficiales.

C) DATOS DE CARACTER COMPLEMENTARIO: HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERES

I. Horarios de atención al público.

El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas.

II. Otros datos de interés.

Las personas que deseen acceder a la Carta de Servicios podrán obtenerla en formato papel, así como su folleto divul-

gativo, en las dependencias de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte. También estará disponible en Internet, en la página web de dicha Consejería (www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte).

ANEXO 4

CARTA DE SERVICIOS DE LA DELEGACION PROVINCIAL DE LA CONSEJERIA DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE DE HUELVA

La Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Huelva de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta de Andalucía es un documento oficial que tiene como propósito facilitar información sobre las competencias, funciones y servicios, y compromisos de calidad que se adquieren en relación con su prestación, estableciendo también los mecanismos para la participación activa de la ciudadanía y entidades públicas y privadas usuarias en la mejora de los servicios proporcionados.

Los objetivos que se persiguen con la misma son la eficacia, equidad, eficiencia, coordinación y transparencia de los servicios ofertados que permitan una continua mejora en la atención de las personas usuarias en unas condiciones adecuadas de calidad, al tiempo que la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía y de los trabajadores públicos, facilitando paralelamente una mayor participación de éstos en la consecución de sus demandas respecto a los servicios públicos prestados.

Como consecuencia de esto, la Secretaría General, el Servicio de Turismo, el Servicio de Comercio y el Servicio de Deporte que componen esta Delegación Provincial, adquieren el compromiso público ante la ciudadanía de adoptar las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta de Servicios se materialice por todos los empleados públicos que lo integran.

Este compromiso de calidad será sometido a criterios e indicadores de gestión que permitan su seguimiento y, al mismo tiempo, conocer el grado de cumplimiento, constituyendo un objetivo de mejora en las relaciones con sus destinatarios en un contexto de proximidad y participación en la gestión.

A) DATOS DE CARACTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la Delegación Provincial de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de Huelva.

La Delegación Provincial está formada por los siguientes Servicios:

1. Servicios operativos:

- Servicio de Turismo.
- Servicio de Comercio.
- Servicio de Deporte.

2. Servicio instrumental: Secretaría General.

I.II. Misión de la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Huelva.

La misión de la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Huelva consiste en promover las condiciones para que la promoción, fomento y desarrollo de las actividades en materia de Turismo, Comercio y Deporte en la provincia de Huelva sean reales y efectivas y que la protección de los derechos de la ciudadanía, empresas e instituciones usuarios de estos servicios se realice de acuerdo al ordenamiento jurídico establecido.

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Secretaría General de la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Huelva es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Huelva.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Delegación Provincial podrán colaborar en la mejora de la prestación de estos servicios a través de los siguientes medios:

a) Mediante correo postal dirigido a la Delegación Provincial a las direcciones:

- Secretaría General y Servicio de Deporte: Avda. de Alemania, núm. 1 (21001, Huelva).
- Servicio de Turismo: Avda. de Alemania, núms. 12-14 (21001 Huelva).
- Servicio de Comercio: Edificio Torrecolón, Calle Plus Ultra, núms. 13-15, planta 5.ª (21001, Huelva).

b) Por correo electrónico a la dirección: dphuelva.ctcd@juntadeandalucia.es.

c) Por escrito presentado en el Registro General de Documentos de la Delegación Provincial.

d) A través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía disponible en el Registro General o en la página web www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

e) Participando en los encuentros, reuniones y jornadas que se organicen al efecto por la Delegación Provincial, así como mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios.

II. Servicios.

II.I. Relación de servicios que presta la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte en Huelva.

- Secretaría General:

1. Informar a la ciudadanía sobre las Competencias, Procedimientos y Servicios que presta la Delegación Provincial.

2. Controlar el funcionamiento correcto y eficaz del Registro General a fin de facilitar y garantizar a la ciudadanía la presentación ágil de cuanta documentación estime necesaria para la satisfacción de sus intereses y derechos.

3. Gestionar la publicidad, propaganda e información de las competencias y servicios de la Delegación Provincial incidiendo fundamentalmente en la convocatoria de subvenciones con objeto de que la ciudadanía esté puntualmente informada de todas nuestras actuaciones.

4. Actuar como Oficina de Acreditación en la tramitación de los Certificados Digitales de las personas físicas expedidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

5. Impulsar el seguimiento, actualización y coordinación de la Carta de Servicios y de los procesos de autoevaluación para la mejora de la calidad en la prestación de los servicios.

- Turismo:

1. 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 de 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.

2. 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.

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

4. 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.

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

- Comercio:

1. 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.

2. Informar acerca de los aspectos técnicos y jurídicos que surjan sobre temas tales como los «Horarios Comerciales», «Licencias Comerciales», etc.

3. Informar, tramitar y resolver los expedientes relativos a inscripción de comerciantes y actividades comerciales en su correspondiente registro.

4. Informar y tramitar los expedientes relativos a la solicitud de inscripción de comerciantes ambulantes y emitir el correspondiente carné.

5. Participar en el Comité Ejecutivo de las Cámaras de Comercio, Industria y Navegación de Huelva y Ayamonte, así como participar, como Administración tutelante, en las elecciones a vocales del Pleno de dichas Cámaras.

6. Realizar visitas de Inspección con motivo de reclamaciones o denuncias o por acuerdo del Delegado Provincial o de la Dirección General de Comercio.

7. Instruir y resolver expedientes relativos a la comisión de infracciones en materia de comercio en la que sea competente esta Delegación Provincial.

8. Realizar visitas a los efectos de comprobación de la ejecución de las inversiones objeto de subvención.

- Deporte:

1. Recibir y tramitar las peticiones de patrocinios para la realización de eventos deportivos, así como colaboraciones de material promocional.

2. Asesorar y tramitar la creación y/o modificaciones de las Entidades Deportivas.

3. Asesorar y tramitar en materia de titulaciones náuticas, Programa Elite, Salto y Deporte Escolar, Deporte Federado y Universitario e Inventario Andaluz de Instalaciones Deportivas.

4. Diligenciar libros oficiales de las Entidades Deportivas.

5. Expedir certificaciones sobre inscripciones en el Registro Andaluz de Entidades Deportivas.

6. Asesorar y tramitar en materia de subvenciones para actividades físico-deportivas y competiciones oficiales, dotación de infraestructuras y equipamiento deportivo, tanto a Entidades Locales como a Entidades Deportivas y a particulares.

7. Participar en los distintos programas deportivos organizados o promovidos por la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte.

8. Informar, asesorar y en su caso resolver las consultas que en materia de deporte plantee la ciudadanía.

9. Comprobar y controlar la ejecución de las actividades deportivas, los equipamientos subvencionados y las obras en instalaciones deportivas subvencionadas a las Entidades Locales, así como la supresión de las barreras arquitectónicas en las instalaciones deportivas subvencionadas.

10. Levantar actas de inspección cuando proceda, así como la emisión de informes técnicos.

11. Seguimiento de los cursos de Formación Deportiva de las Federaciones, de enseñanzas náutico-deportivas y de los Campeonatos de Andalucía o de ámbito nacional que se celebren en la provincia.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Huelva.

La siguiente relación puede considerarse normativa básica, no insertándose toda aquella que resulta de aplicación, al objeto de no menoscabar la claridad de la presente Carta.

Para su ampliación, consulta y acceso al texto completo de toda la normativa que afecta a las competencias de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, las personas interesadas pueden acceder a través de la página web de la Consejería www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte, donde hallarán información sobre:

- Subvenciones, ayudas, becas y premios (líneas de actuación, bases reguladoras y convocatorias).
- Contratación.
- Normativa sobre el Turismo, el Comercio y el Deporte.

Como normativa básica se cita:

1. Secretaría General:

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre).

- Decreto 262/1988, de 2 de agosto, que establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones (BOJA núm. 73, de 17 de septiembre).

- Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa al ciudadano (BOJA núm. 136, de 26 de octubre).

- Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos por medios electrónicos (BOJA núm. 134, de 15 de julio).

- Decreto 240/2004, de 18 de mayo, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte (BOJA núm. 99, de 21 de mayo).

- Orden de 2 de mayo de 1989, de Instrucciones en relación con el Libro de Sugerencias y Reclamaciones (BOJA núm. 39, de 19 de mayo).

- Orden de 6 de septiembre de 2004, por la que delegan competencias en Organos de la Consejería (BOJA núm. 181, de 15 de septiembre).

2. Turismo:

- Ley 12/1999, de 15 de diciembre, del Turismo (BOJA núm. 151, de 30 de diciembre).

- Decreto 14/1990, de 30 de enero, sobre requisitos mínimos de infraestructura de establecimientos hoteleros y apartamentos turísticos (BOJA núm. 19, de 2 de marzo). Derogado en lo relativo a establecimientos hoteleros por el Decreto 47/2004, y sólo vigente en cuanto a apartamentos turísticos.

- Decreto 15/1990, de 30 de enero, por el que se crea y regula la organización y funcionamiento del Registro de Establecimientos y Actividades Turísticas, y se simplifica la tramitación de los expedientes administrativos (BOJA núm. 19, de 2 de marzo).

- Decreto 35/1996, de 30 de enero, por el que se crea la Escuela Oficial de Turismo de Andalucía (BOJA núm. 25, de 22 de febrero).

- Decreto 20/2002, de 29 de enero, de Turismo en el Medio Rural y Turismo Activo (BOJA núm. 14, de 2 de febrero).

- Decreto 21/2002, de 29 de enero, por el que se regula la organización y funcionamiento del Consejo Andaluz de Turismo (BOJA núm. 14, de 2 de febrero).

- Decreto 158/2002, de 28 de mayo, de Municipio Turístico (BOJA núm. 66, de 6 de junio).

- Decreto 202/2002, de 16 de julio, de Oficinas de Turismo y de la Red de Oficinas de Turismo de Andalucía (BOJA núm. 85, de 20 de julio).

- Decreto 214/2002, de 30 de julio, regulador de los guías de turismo de Andalucía (BOJA núm. 91, de 3 de agosto).

- Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de agencias de viajes y centrales de reservas (BOJA núm. 150, de 21 de diciembre).

- Decreto 144/2003, de 3 de junio, de la Inspección de Turismo (BOJA núm. 109, de 10 de junio).

- Decreto 164/2003, de 17 de junio, de ordenación de los campamentos de turismo (BOJA 122, de 27 de junio).

- Decreto 340/2003, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Plan General de Turismo de Andalucía (BOJA núm. 9, de 15 de enero).

- Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros (BOJA núm. 42, de 2 de marzo).

- Decreto 150/2005, de 21 de junio, por el que se regula la Oficina de la Calidad del Turismo de Andalucía (BOJA núm. 135, de 13 de julio).

- Decreto 251/2005, de 22 de noviembre, por el que se regulan las declaraciones de interés turístico de Andalucía (BOJA núm. 243, de 15 de diciembre).

- Orden del Ministerio de Información y Turismo de 17 de enero de 1967, por la que se aprueba la ordenación de los Apartamentos, «Bungalows» y otros alojamientos de carácter turístico (BOE núm. 24, de 28 de enero).

- Orden de 6 de abril de 1987, de las Consejerías de Economía y Fomento y Trabajo y Bienestar Social sobre restaurantes, cafeterías, bares y similares (BOJA núm. 37, de 30 de abril).

- Orden de 20 de marzo de 2003, por la que se establecen obligaciones y condiciones medioambientales para la práctica de las actividades integrantes del turismo activo (BOJA núm. 65, de 4 de abril).

- Orden de 27 de febrero de 2004, de delegación de competencias en materia de establecimientos hoteleros (BOJA núm. 50, de 12 de marzo).

3. Comercio:

- Ley 9/1988, de 25 de noviembre, del Comercio Ambulante (BOJA núm. 99, de 7 de diciembre).

- Ley 3/1992, de 22 de octubre, de Ferias Comerciales Oficiales de Andalucía (BOJA núm. 114, de 7 de noviembre).

- Ley 1/1996, de 10 de enero, del Comercio Interior de Andalucía (BOJA núm. 7, de 18 de enero).

- Ley 10/2001, de 11 de octubre, de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación (BOJA núm. 133, de 17 de noviembre).

- Ley 15/2005, de 22 de diciembre, de Artesanía de Andalucía (BOJA núm. 254, de 31 de diciembre).

- Decreto 113/1989, de 31 de mayo, por el que se regula el registro general, carnet profesional y la placa identificativa de comerciantes ambulantes de Andalucía (BOJA núm. 48, de 20 de junio).

- Decreto 81/1998, de 7 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Ferias Comerciales Oficiales de Andalucía (BOJA núm. 65, de 13 de junio).

- Decreto 19/2000, de 31 de enero, por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de Andalucía (BOJA núm. 39, de 1 de abril).

- Decreto 181/2005, de 26 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Electoral de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de Andalucía (BOJA núm. 147, de 29 de julio).

- Orden de 24 de julio de 1996, por la que se regula el procedimiento para determinar las zonas que tengan la condición de gran afluencia turística, a efectos de horarios comerciales (BOJA núm. 93, de 13 de agosto).

- Orden de 20 de diciembre de 2002, por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior del Consejo Andaluz de Cámaras de Comercio, Industria y Navegación de Andalucía (BOJA núm. 11, de 17 de enero de 2003).

4. Deporte:

- Ley 6/1998, de 14 de diciembre, del Deporte (BOJA núm. 148, de 29 de diciembre).

- Decreto 86/1986, de 7 de mayo, por el que se crea el Instituto Andaluz del Deporte (BOJA núm. 57, de 14 de junio).

- Decreto 496/1996, de 26 de noviembre, de constitución de la Empresa Pública de Deporte Andaluz. (BOJA núm. 148, de 24 de diciembre).

- Decreto 224/1999, de 9 de noviembre, por el que se crea el Centro Andaluz de Medicina del Deporte (BOJA núm. 132, de 13 de noviembre).

- Decreto 236/1999, de 13 de diciembre, del Régimen Sancionador y Disciplinario Deportivo (BOJA núm. 147, de 18 de diciembre).

- Decreto 7/2000, de 24 de enero, de Entidades Deportivas Andaluzas (BOJA núm. 14, de 5 de febrero).

- Decreto 284/2000, de 6 de junio, por el que se regula el Inventario Andaluz de Instalaciones Deportivas (BOJA núm. 67, de 10 de junio).

- Decreto 434/2000, de 20 de noviembre, sobre el Deporte Andaluz de Alto Rendimiento (BOJA núm. 136, de 25 de noviembre).

- Decreto 144/2001, de 19 de junio, sobre los Planes de Instalaciones Deportivas (BOJA núm. 72, de 26 de junio).

- Decreto 143/2003, de 3 de junio, por el que se regula la organización y funcionamiento del Consejo Andaluz del Deporte (BOJA núm. 109, de 10 de junio).

- Decreto 216/2003, de 22 de julio, del Buceo Deportivo-Recreativo (BOJA núm. 142, de 25 de julio).

- Orden de 20 de febrero de 1998, por la que se regulan los exámenes para la obtención de títulos para el gobierno de las embarcaciones de recreo (BOJA núm. 25, de 5 de marzo).

- Orden de 7 de febrero de 2000, por la que se regulan los procesos electorales de las Federaciones Deportivas Andaluzas (BOJA núm. 27, de 4 de marzo).

- Orden de 20 de mayo de 2002, por la que se regula la constitución y puesta en funcionamiento de la Confederación Andaluza de Federaciones Deportivas (BOJA núm. 69, de 13 de junio).

III. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser informadas, mediante comunicación que se les dirigirá al efecto, del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación del procedimiento, de los efectos que pueda producir el silencio administrativo y de la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente para su tramitación.

2. Recibir resolución expresa respecto a sus peticiones y solicitudes.

3. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

4. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en esta Delegación Provincial de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

5. Ser objeto de una atención directa y personalizada.

6. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

8. Obtener una orientación positiva.

9. Obtener copias autenticadas de los documentos que presenten, siempre que las aporten con los originales, así como la devolución de éstos.

10. Acceder a los Registros y Archivos Administrativos en los términos previstos por la normativa de aplicación.

11. Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

12. Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, las personas usuarias tienen derecho al tratamiento de sus datos personales con las garantías establecidas en dicha Ley.

IV. Sugerencias y reclamaciones.

IV.1. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

Cualquier persona natural o jurídica tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

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 otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en formato papel, se encuentra en todos los Registros Generales de documentos de la Junta de Andalucía. En formato electrónico está disponible en Internet, en la dirección www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

IV.II. Formas de presentación de las sugerencias y reclamaciones.

Quienes pretendan presentar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros Generales de Documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

Si la sugerencia o reclamación se realiza por internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web. Si se realiza por internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía o de los Ayuntamientos andaluces, así como en los otros lugares previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, donde se devolverá su copia sellada.

IV.III. Tramitación.

La Delegación Provincial llevará el control de las sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la misma, dándoles el tratamiento previsto en el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, adoptando las medidas que correspondan y notificando a quien las presentó, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dando cuenta de lo actuado, con carácter inmediato, a la Inspección General de Servicios.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Huelva, las personas interesadas podrán dirigirse a:

- Dirección:

- Secretaría General y Servicio de Deporte.

Avenida de Alemania, núm. 1 (21001, Huelva).

- Servicio de Turismo.

Avenida Alemania, núms. 12-14 (21001, Huelva).

- Servicio de Comercio.

Edificio Torrecolón, Calle Plus Ultra, núms. 13-15, planta 5.ª (21001, Huelva).

- Teléfonos:

- Secretaría General, Servicio de Turismo y Servicio de Deporte. Centralita: 959 004 400.

- Servicio de Comercio. Centralita: 959 650 100.

- Fax:

- Secretaría General y Servicio de Deporte: 959 004 405.

- Servicio de Turismo 959 004 480.

- Servicio de Comercio 959 650 092.

- Correo electrónico: dphuelva.ctcd@juntadeandalucia.es.

- Dirección de internet: www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte.

- Libro de Sugerencias y Reclamaciones: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

V.II. Formas de acceso y transporte.

A la Delegación Provincial se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Líneas 1, 2, 5, 6, 8 y 9: Parada en Estación de Zafra.

También es posible el acceso a la Delegación Provincial mediante las paradas de taxis más cercanas que son:

- Avda. Doctor Rubio, s/n (frente a estación de autobuses Damas, S.A.).

- Teletaxi: 959 250 022/959 261 313.

- Servitaxi: 959 251 500/959 251 600.

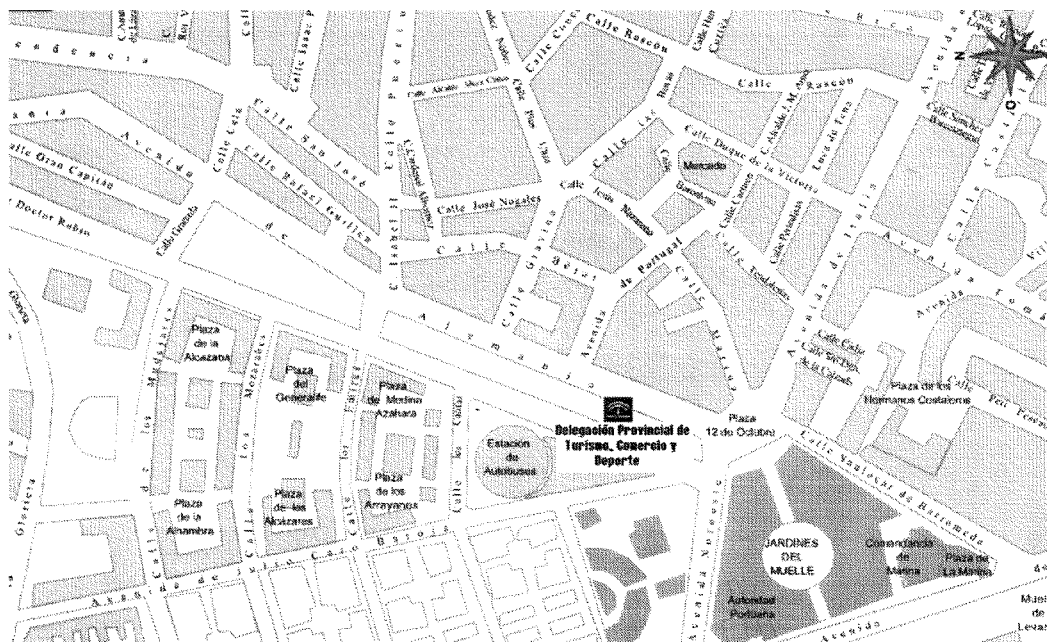
Tren y autobuses interurbanos:

- Estación de Ferrocarril: Avda. de Italia, s/n (21003, Huelva). Teléfono: 959 245 614.

- Estación de autobuses: Avda. Doctor Rubio, s/n (21002, Huelva). Teléfono: 959 256 900.

Dirección de correo electrónico: info@damas-sa.es.

Plano de situación:



B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLES

1. Compromisos de calidad.

La relación de servicios prestados por la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Huelva recogidos en esta Carta se llevarán a cabo y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Secretaría General:

1.1. Registrar y compulsar documentación que se presente con carácter inmediato, salvo que lo impida su naturaleza o cantidad.

1.2. Contestar escritos, correos electrónicos y expedir certificaciones en el plazo máximo de 10 días desde su solicitud, salvo que lo impida la naturaleza de los mismos.

1.3. Atender y responder a cualquier queja sobre el contenido de la presente Carta de Servicios en un plazo máximo de 15 días.

1.4. Registrar los certificados digitales de las personas físicas expedidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre en el momento de la solicitud, siempre que se hayan completado los datos y documentos necesarios por parte de la persona solicitante.

2. Servicio de Turismo:

2.1. Registro de Turismo de Andalucía. Resoluciones de Inscripción, una vez completada por los interesados la documentación exigible:

- 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.
- 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.

2.2. Registro de Turismo de Andalucía. Anotaciones, una vez completada por los interesados la documentación exigible:

- 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.

2.3. Otros asuntos relacionados con el Registro de Turismo:

- Emisión de hojas registrales y oficio remisión a los titulares que lo solicitan: 5 días.
- Aprobación del Reglamento de Régimen Interior de establecimientos hoteleros: 20 días.
- Aprobación del Reglamento de Régimen Interior de campamentos de turismo: 20 días.
- Resoluciones de desistimientos de los titulares: 10 días.
- Resoluciones de 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.

2.4. Fomento y Programas (Subvenciones):

- Resolución de las subvenciones. Privados y Corporaciones Locales. Plazo a contar desde la finalización del plazo de subsanación de solicitudes: 5 meses y 10 días.

- Emisión del informe de Interés Turístico de Empresas Privadas que solicitan acogerse a los beneficios de la Ley de Incentivos Regionales: 15 días.

2.5. Defensa de los intereses de los usuarios turísticos:

- Acuse de recibo a la persona usuaria, comunicándole el inicio de la tramitación de la cuestión planteada y solicitándole, en su caso, la aportación de algún tipo de documentos que avalen como medio de prueba la reclamación: 15 días.

- Comunicación al reclamante de la resolución de su reclamación tras todas las investigaciones llevadas a cabo: 3 meses.

- Atención de denuncia a través del teléfono o personalmente el reclamante en el Servicio, comunicando una anomalía en la utilización como usuario de algún servicio turístico que se esté produciendo en ese momento y que requiera, por su urgencia, una intervención inmediata: En el día.

- Atención de solicitud de consulta a la Inspección de Turismo en asuntos relacionados con su competencia y reclamaciones de los usuarios: Inmediata.

- Consulta por escrito a la Inspección de Turismo: 10 días.

- Realizar las visitas de inspección (desde la petición por la jefatura del Servicio de Turismo): 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 tanto de profesionales del sector como de personas usuarias de actividades y servicios turísticos acerca de sus derechos, deberes y la aplicación de la normativa vigente: 5 días.

3. Servicio de Comercio:

1. Informar en un máximo de 2 horas las consultas que se formulen telefónicamente sobre la normativa de Comercio en general.

2. Contestar e informar sobre las consultas acerca de expedientes concretos que se encuentren en tramitación en un plazo máximo de 6 días desde su recepción, cuando se formulen por fax.

3. Contestar las consultas acerca de expedientes concretos, siempre que se formulen por correo convencional, así como cualesquiera otras peticiones de información, en el plazo máximo de 10 días a contar desde su recepción en el Servicio.

4. Expedir certificaciones registrales y copias de resoluciones administrativas en un plazo máximo de 6 días, contados a partir del de recepción de la petición.

5. 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.

6. 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.

7. Tramitar las solicitudes de inscripción en el Registro de Comerciantes Ambulantes de Andalucía en el plazo de 7 días desde la fecha de recepción.

8. Resolver los expedientes sancionadores, en procedimientos que no necesiten notificación de los actos en BOP,

BOJA y tablón de anuncios de Entidades Locales, en el plazo máximo de 5 meses y 10 días.

9. Confeccionar el carné de vendedor ambulante en el momento de la renovación, siempre que ésta sea presencial, se aporte la documentación requerida al efecto por las normas reguladoras y lo permita la organización administrativa interna.

10. Confeccionar y remitir el carné de vendedor ambulante cuando sea solicitado por correo, se aporte la documentación requerida al efecto por las normas reguladoras en el plazo de una semana y lo permita la organización administrativa interna.

11. Informar y asesorar jurídicamente tanto a profesionales del sector como a las personas usuarias de actividades y servicios comerciales acerca de sus derechos, deberes y la aplicación de la normativa comercial vigente, previa cita y en un plazo no superior a una semana.

4. Servicio de Deporte:

1. Emitir la correspondiente certificación, en el plazo de 5 días hábiles, sobre la inscripción en el Registro Andaluz de Entidades Deportivas, cargos directivos, etc., de las Entidades Deportivas, a los efectos de acreditación ante otros organismos públicos.

2. Tramitar, en el plazo de 8 días hábiles, las solicitudes de inscripción de nuevas instalaciones en el Registro Andaluz de Instalaciones Deportivas o de las modificaciones estructurales producidas en las ya inscritas.

3. Realizar visitas a las obras de construcción o remodelación de instalaciones deportivas durante la ejecución de las mismas.

4. Levantar Actas de Inspección en aquellos casos que sea necesario, sobre las actividades deportivas o la ejecución de obras de construcción de instalaciones deportivas.

5. Tramitar la creación y/o modificación de entidades deportivas en un plazo de 9 días hábiles.

6. Diligenciar libros oficiales de las entidades deportivas en un plazo de 6 días hábiles.

7. En lo relativo a la Inspección deportiva, emisión de Informes en el plazo de 7 días hábiles.

8. Emitir informes sobre el desarrollo de los cursos de formación en materia deportiva impartidos por las Federaciones Deportivas, en el plazo de 5 días, desde la visita a los mismos.

9. Elaborar y distribuir circulares informativas de las distintas convocatorias de subvenciones entre aquellas entidades deportivas que puedan ser beneficiarias de las mismas, o bien, a sus entes asociativos superiores para su traslado a éstas.

10. Realizar las comunicaciones de subsanación mediante carta o fax en los procedimientos de concesión de subvenciones para la dotación de infraestructuras deportivas.

II. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Delegación Provincial se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Delegación Provincial:

- Secretaría General:

1. Número de documentos registrados en el año.

2. Grado de satisfacción que demuestran los usuarios a través de las encuestas que se facilitarán a los mismos tras recibir una información.

3. Número de quejas sobre el contenido de la presente Carta de Servicios.

4. Número de certificaciones digitales expedidas adecuándose al compromiso adquirido y porcentaje respecto al total solicitado.

- Turismo:

1. Inscripciones en el Registro de Turismo de Andalucía: porcentaje en plazo.

2. Anotaciones en el Registro de Turismo de Andalucía: porcentaje en plazo.

3. Emisión de hojas registrales a petición de los titulares que lo soliciten: Porcentaje en plazo.

4. Aprobación de Reglamentos de Régimen Interior de establecimientos hoteleros: Porcentaje en plazo.

5. Aprobación de Reglamentos de Régimen Interior de campamentos de turismo: Porcentaje en plazo.

6. Resolución de las subvenciones que se convoquen anualmente: Porcentaje en plazo.

7. Emisión del informe de Interés Turístico de empresas privadas que solicitan acogerse a los beneficios de la Ley de Incentivos Regionales: Porcentaje en plazo.

8. Acuse de recibo al usuario, comunicándole el inicio de la tramitación de la cuestión planteada y solicitándole, en su caso, la aportación de algún tipo de documentos que avalen como medio de prueba la reclamación: Porcentaje en plazo.

9. Comunicación al reclamante de la resolución de su reclamación tras todas las investigaciones llevadas a cabo: Porcentaje en plazo.

10. Atención de la Inspección de Turismo a consultas y denuncias que requieran intervención inmediata: Porcentaje en plazo.

11. Número de consultas por escrito a la Inspección de Turismo.

12. Resoluciones de desistimientos de los titulares: porcentaje en plazo.

13. Resoluciones de ampliación de plazos en el procedimiento: porcentaje en plazo.

14. Resoluciones de modificación de proyectos de establecimientos hoteleros: porcentaje en plazo.

15. Porcentaje de autorizaciones de instalaciones fijas de alojamiento en campamentos de turismo.

16. Número de informaciones atendidas sobre fuentes estadísticas según RETA.

17. Consultas por escrito a la Inspección de Turismo: Porcentaje en plazo.

18. Número de visitas de Inspección giradas en el plazo comprometido, en relación con el total de visitas.

19. Número de actas e informes complementarios de la Inspección de Turismo evacuados en el plazo comprometido, en relación con el total de actas e informes que se emitan.

20. Número de resoluciones de procedimientos sancionadores notificadas a los interesados en el plazo comprometido, sobre el total.

21. Porcentaje de consultas escritas de información y asesoramiento tanto a profesionales del sector como a personas usuarias de actividades y servicios turísticos acerca de sus derechos, deberes y la aplicación de la normativa turística vigente, evacuadas en plazo.

- Comercio:

1. Número de certificaciones y copias emitidas en el plazo comprometido.

2. Número de expedientes de subvención comerciales tramitados en plazo, con indicación del sentido de sus resoluciones (estimatorias, desestimatorias e inadmitidas).

3. Número de inscripciones y renovaciones habidas en el Registro de Comerciantes Ambulantes dentro del plazo comprometido.

4. Porcentaje de resoluciones y expedientes concluidos durante el año con relación al número de solicitudes presentadas y en los plazos comprometidos, por lo que se refiere al Registro de Comerciantes.

5. Requerimientos de documentación necesaria para el Registro de Comerciantes a quienes no reúnan todos los requisitos: Porcentaje en plazo.

6. Número de resoluciones concluidas de expedientes sancionadores dentro del plazo comprometido.

7. Porcentaje de renovaciones del carné de vendedor ambulante con respecto al número de solicitudes presentadas durante el año, expedidos en el plazo comprometido.

8. Número de citas previas de información y asesoramiento jurídico tanto a profesionales del sector como a las personas usuarias de actividades y servicios comerciales acerca de sus derechos, deberes y aplicación de la normativa comercial vigente, formalizadas en plazo no superior a una semana.

- Deporte:

1. Porcentaje anual de certificaciones de inscripción en el Registro Andaluz de Entidades Deportivas, que han sido emitidas en un plazo no superior a 5 días hábiles contados a partir de la solicitud.

2. Porcentaje anual de solicitudes de inscripción en el Registro Andaluz de Instalaciones Deportivas que se han tramitado en un plazo no superior a 8 días hábiles desde su presentación.

3. Número de visitas realizadas por la inspección para el control de las distintas modalidades de subvención concedidas sobre el total de las actuaciones.

4. Porcentaje anual de visitas realizadas a obras de construcción o remodelación de instalaciones deportivas, respecto del total de instalaciones subvencionadas en el año inmediatamente anterior.

5. Número de visitas en las que ha sido necesario levantar acta de inspección.

6. Porcentaje anual de solicitudes de creación y/o modificación de entidades deportivas que se han tramitado en un plazo no superior a 9 días hábiles desde su presentación.

7. Porcentaje anual de Libros diligenciados en un plazo no superior a 6 días hábiles desde su presentación.

8. Porcentaje anual de informes de inspección deportiva emitidos en un plazo no superior a 7 días desde la visita.

9. Porcentaje anual de informes sobre el desarrollo de cursos de formación en materia deportiva impartidos por las Federaciones Deportivas en la provincia, que se han emitido en un plazo no superior a 5 días hábiles, respecto del total de informes emitidos sobre la materia (indicador de periodicidad anual).

10. Porcentaje anual de circulares informativas emitidas respecto del número total de subvenciones convocadas.

11. Porcentaje anual de comunicaciones de subsanación enviadas de forma individualizada por carta o fax, en el marco de la tramitación de solicitudes de subvención para la dotación de infraestructuras deportivas.

C) DATOS DE CARACTER COMPLEMENTARIO: HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERES

I. Horarios de atención al público.

El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas.

II. Otros datos de interés.

Las personas que deseen acceder a la Carta de Servicios podrán obtenerla en formato papel, así como su folleto divul-

gativo, en las dependencias de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte. También estará disponible en Internet, en la página web de dicha Consejería (www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte).

ANEXO 5

CARTA DE SERVICIOS DE LA DELEGACION PROVINCIAL DE LA CONSEJERIA DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE DE JAEN

La Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Jaén de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta de Andalucía es un documento oficial que tiene como propósito facilitar información sobre las competencias, funciones y servicios, y compromisos de calidad que se adquieren en relación con su prestación, estableciendo también los mecanismos para la participación activa de la ciudadanía y entidades públicas y privadas usuarias en la mejora de los servicios proporcionados.

Los objetivos que se persiguen con la misma son la eficacia, equidad, eficiencia, coordinación y transparencia de los servicios ofertados que permitan una continua mejora en la atención de las personas usuarias en unas condiciones adecuadas de calidad, al tiempo que la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía y de los trabajadores públicos, facilitando paralelamente una mayor participación de éstos en la consecución de sus demandas respecto a los servicios públicos prestados.

Como consecuencia de esto, la Secretaría General, el Servicio de Turismo, el Servicio de Comercio y el Servicio de Deporte que componen esta Delegación Provincial, adquieren el compromiso público ante la ciudadanía de adoptar las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta de Servicios se materialice por todos los empleados públicos que lo integran.

Este compromiso de calidad será sometido a criterios e indicadores de gestión que permitan su seguimiento y, al mismo tiempo, conocer el grado de cumplimiento, constituyendo un objetivo de mejora en las relaciones con sus destinatarios en un contexto de proximidad y participación en la gestión.

A) DATOS DE CARACTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la Delegación Provincial de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de Jaén.

La Delegación Provincial está formada por los siguientes Servicios:

- 1. Servicios operativos:
 - Servicio de Turismo.
 - Servicio de Comercio.
 - Servicio de Deporte.

2. Servicio instrumental: Secretaría General.

I.II. Misión de la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Jaén.

La misión de la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Jaén consiste en promover las condiciones para que la promoción, fomento y desarrollo de las actividades en materia de turismo, comercio y deporte en la provincia de Jaén sean reales y efectivas y que la protección de los derechos de la ciudadanía, empresas e instituciones usuarios de estos servicios se realice de acuerdo al ordenamiento jurídico establecido.

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Secretaría General de la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Jaén es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Jaén.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Delegación Provincial podrán colaborar en la mejora de la prestación de estos servicios a través de los siguientes medios:

a) Mediante correo postal dirigido a la Delegación Provincial a la dirección: Plaza de la Constitución, núm. 13, C.P: 23071. Jaén.

9. Por correo electrónico a la dirección : dpjaen.ctcd@juntadeandalucia.es.

c) Por escrito presentado en el Registro General de Documentos de la Delegación Provincial.

d) A través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía disponible en el Registro General o en la página web www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

e) Participando en los encuentros, reuniones y jornadas que se organicen al efecto por la Delegación Provincial, así como mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios.

II. Servicios.

II.I. Relación de servicios que presta la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte en Jaén.

- Secretaría General:

1. Informar a la ciudadanía sobre las competencias, procedimientos y servicios que presta la Delegación Provincial.

2. Controlar el funcionamiento correcto y eficaz del Registro General a fin de facilitar y garantizar a la ciudadanía la presentación ágil de cuanta documentación estime necesaria para la satisfacción de sus intereses y derechos.

3. Gestionar la publicidad, propaganda e información de las competencias y servicios de la Delegación Provincial incidiendo fundamentalmente en la convocatoria de subvenciones con objeto de que la ciudadanía esté puntualmente informada de todas nuestras actuaciones.

4. Actuar como Oficina de Acreditación en la tramitación de los Certificados Digitales de las personas físicas expedidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

5. Impulsar el seguimiento, actualización y coordinación de la Carta de Servicios y de los procesos de autoevaluación para la mejora de la calidad en la prestación de los servicios.

- Turismo:

1. 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 de 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.

2. 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.

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

4. 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.

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

- Comercio:

1. 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.

2. Informar acerca de los aspectos técnicos y jurídicos que surjan sobre temas tales como los «Horarios Comerciales», «Licencias Comerciales», etc.

3. Informar, tramitar y resolver los expedientes relativos a inscripción de comerciantes y actividades comerciales en su correspondiente registro.

4. Informar y tramitar los expedientes relativos a la solicitud de inscripción de comerciantes ambulantes y emitir el correspondiente carné.

5. Participar en el Comité Ejecutivo de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Jaén, así como participar, como Administración tutelante, en las elecciones a vocales del Pleno de dicha Cámara.

6. Realizar visitas de Inspección con motivo de reclamaciones o denuncias o por acuerdo del Delegado Provincial o de la Dirección General de Comercio.

7. Instruir y resolver expedientes relativos a la comisión de infracciones en materia de comercio en la que sea competente esta Delegación Provincial.

8. Realizar visitas a los efectos de comprobación de la ejecución de las inversiones objeto de subvención.

- Deporte:

1. Recibir y tramitar las peticiones de patrocinios para la realización de eventos deportivos, así como colaboraciones de material promocional.

2. Asesorar y tramitar la creación y/o modificaciones de las Entidades Deportivas.

3. Asesorar y tramitar en materia de titulaciones náuticas, Programa Elite, Salto y Deporte Escolar, Deporte Federado y Universitario e Inventario Andaluz de Instalaciones Deportivas.

4. Diligenciar libros oficiales de las Entidades Deportivas.

5. Expedir certificaciones sobre inscripciones en el Registro Andaluz de Entidades Deportivas.

6. Asesorar y tramitar en materia de subvenciones para actividades físico-deportivas y competiciones oficiales, dotación de infraestructuras y equipamiento deportivo, tanto a Entidades Locales como a Entidades Deportivas y a particulares.

7. Participar en los distintos programas deportivos organizados o promovidos por la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte.

8. Informar, asesorar y en su caso resolver las consultas que en materia de deporte plantee la ciudadanía.

9. Comprobar y controlar la ejecución de las actividades deportivas, los equipamientos subvencionados y las obras en instalaciones deportivas subvencionadas a las Entidades Locales, así como la supresión de las barreras arquitectónicas en las instalaciones deportivas subvencionadas.

10. Levantar actas de inspección cuando proceda, así como la emisión de informes técnicos.

11. Seguimiento de los cursos de Formación Deportiva de las Federaciones, de enseñanzas náutico-deportivas y de los Campeonatos de Andalucía o de ámbito nacional que se celebren en la provincia.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Jaén.

La siguiente relación puede considerarse normativa básica, no insertándose toda aquella que resulta de aplicación, al objeto de no menoscabar la claridad de la presente Carta.

Para su ampliación, consulta y acceso a texto completo de toda la normativa que afecta a las competencias de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, las personas interesadas pueden acceder a través de la página web de la Consejería www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte, donde hallarán información sobre:

- Subvenciones, ayudas, becas y premios (líneas de actuación, bases reguladoras y convocatorias).

- Contratación.

- Normativa sobre el Turismo, el Comercio y el Deporte.

Como normativa básica se cita:

1. Secretaría General:

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre).

- Decreto 262/1988, de 2 de agosto, que establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones (BOJA núm. 73, de 17 de septiembre).

- Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa al ciudadano (BOJA núm. 136, de 26 de octubre).

- Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos por medios electrónicos (BOJA núm. 134, de 15 de julio).

- Decreto 240/2004, de 18 de mayo, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte (BOJA núm. 99, de 21 de mayo).

- Orden de 2 de mayo de 1989, de Instrucciones en relación con el Libro de Sugerencias y Reclamaciones (BOJA núm. 39, de 19 de mayo).

- Orden de 6 de septiembre de 2004, por la que delegan competencias en Organos de la Consejería (BOJA núm. 181, de 15 de septiembre).

2. Turismo:

- Ley 12/1999, de 15 de diciembre, del Turismo (BOJA núm. 151, de 30 de diciembre).

- Decreto 14/1990, de 30 de enero, sobre requisitos mínimos de infraestructura de establecimientos hoteleros y apartamentos turísticos (BOJA núm. 19, de 2 de marzo). Derogado en lo relativo a establecimientos hoteleros por el Decreto 47/2004, y sólo vigente en cuanto a apartamentos turísticos.

- Decreto 15/1990, de 30 de enero, por el que se crea y regula la organización y funcionamiento del Registro de Establecimientos y Actividades Turísticas, y se simplifica la tramitación de los expedientes administrativos (BOJA núm. 19, de 2 de marzo).

- Decreto 35/1996, de 30 de enero, por el que se crea la Escuela Oficial de Turismo de Andalucía (BOJA núm. 25, de 22 de febrero).

- Decreto 20/2002, de 29 de enero, de Turismo en el Medio Rural y Turismo Activo (BOJA núm. 14, de 2 de febrero).

- Decreto 21/2002, de 29 de enero, por el que se regula la organización y funcionamiento del Consejo Andaluz de Turismo (BOJA núm. 14, de 2 de febrero).

- Decreto 158/2002, de 28 de mayo, de Municipio Turístico (BOJA núm. 66, de 6 de junio).

- Decreto 202/2002, de 16 de julio, de Oficinas de Turismo y de la Red de Oficinas de Turismo de Andalucía (BOJA núm. 85, de 20 de julio).

- Decreto 214/2002, de 30 de julio, regulador de los guías de turismo de Andalucía (BOJA núm. 91, de 3 de agosto).

- Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de agencias de viajes y centrales de reservas (BOJA núm. 150, de 21 de diciembre).

- Decreto 144/2003, de 3 de junio, de la Inspección de Turismo (BOJA núm. 109, de 10 de junio).

- Decreto 164/2003, de 17 de junio, de ordenación de los campamentos de turismo (BOJA 122, de 27 de junio).

- Decreto 340/2003, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Plan General de Turismo de Andalucía (BOJA núm. 9, de 15 de enero).

- Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros (BOJA núm. 42, de 2 de marzo).

- Decreto 150/2005, de 21 de junio, por el que se regula la Oficina de la Calidad del Turismo de Andalucía (BOJA núm. 135, de 13 de julio).

- Decreto 251/2005, de 22 de noviembre, por el que se regulan las declaraciones de interés turístico de Andalucía (BOJA núm. 243, de 15 de diciembre).

- Orden del Ministerio de Información y Turismo de 17 de enero de 1967, por la que se aprueba la ordenación de los Apartamentos, «Bungalows» y otros alojamientos de carácter turístico (BOE núm. 24, de 28 de enero).

- Orden de 6 de abril de 1987, de las Consejerías de Economía y Fomento y Trabajo y Bienestar Social sobre restaurantes, cafeterías, bares y similares (BOJA núm. 37, de 30 de abril).

- Orden de 20 de marzo de 2003, por la que se establecen obligaciones y condiciones medioambientales para la práctica de las actividades integrantes del turismo activo (BOJA núm. 65, de 4 de abril).

- Orden de 27 de febrero de 2004, de delegación de competencias en materia de establecimientos hoteleros (BOJA núm. 50, de 12 de marzo).

3. Comercio:

- Ley 9/1988, de 25 de noviembre, del Comercio Ambulante (BOJA núm. 99, de 7 de diciembre).

- Ley 3/1992, de 22 de octubre, de Ferias Comerciales Oficiales de Andalucía (BOJA núm. 114, de 7 de noviembre).

- Ley 1/1996, de 10 de enero, del Comercio Interior de Andalucía (BOJA núm. 7, de 18 de enero).

- Ley 10/2001, de 11 de octubre, de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación (BOJA núm. 133, de 17 de noviembre).

- Ley 15/2005, de 22 de diciembre, de Artesanía de Andalucía (BOJA núm. 254, de 31 de diciembre).

- Decreto 113/1989, de 31 de mayo, por el que se regula el registro general, carnet profesional y la placa identificativa de comerciantes ambulantes de Andalucía (BOJA núm. 48, de 20 de junio).

- Decreto 81/1998, de 7 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Ferias Comerciales Oficiales de Andalucía (BOJA núm. 65, de 13 de junio).

- Decreto 19/2000, de 31 de enero, por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de Andalucía (BOJA núm. 39, de 1 de abril).

- Decreto 181/2005, de 26 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Electoral de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de Andalucía (BOJA núm. 147, de 29 de julio).

- Orden de 24 de julio de 1996, por la que se regula el procedimiento para determinar las zonas que tengan la condición de gran afluencia turística, a efectos de horarios comerciales (BOJA núm. 93, de 13 de agosto).

- Orden de 20 de diciembre de 2002, por el que se aprueba el Reglamento de Régimen interior del Consejo Andaluz de Cámaras de Comercio, Industria y Navegación de Andalucía (BOJA núm. 11, de 17 de enero de 2003).

4. Deporte:

- Ley 6/1998, de 14 de diciembre, del Deporte (BOJA núm. 148, de 29 de diciembre).

- Decreto 86/1986, de 7 de mayo, por el que se crea el Instituto Andaluz del Deporte (BOJA núm. 57, de 14 de junio).

- Decreto 496/1996, de 26 de noviembre, de constitución de la Empresa Pública de Deporte Andaluz (BOJA núm. 148, de 24 de diciembre).

- Decreto 224/1999, de 9 de noviembre, por el que se crea el Centro Andaluz de Medicina del Deporte (BOJA núm. 132, de 13 de noviembre).

- Decreto 236/1999, de 13 de diciembre, del Régimen Sancionador y Disciplinario Deportivo (BOJA núm. 147, de 18 de diciembre).

- Decreto 7/2000, de 24 de enero, de Entidades Deportivas Andaluzas (BOJA núm. 14, de 5 de febrero).

- Decreto 284/2000, de 6 de junio, por el que se regula el Inventario Andaluz de Instalaciones Deportivas (BOJA núm. 67, de 10 de junio).

- Decreto 434/2000, de 20 de noviembre, sobre el Deporte Andaluz de Alto Rendimiento (BOJA núm. 136, de 25 de noviembre).

- Decreto 144/2001, de 19 de junio, sobre los Planes de Instalaciones Deportivas (BOJA núm. 72, de 26 de junio).

- Decreto 143/2003, de 3 de junio, por el que se regula la organización y funcionamiento del Consejo Andaluz del Deporte (BOJA núm. 109, de 10 de junio).

- Decreto 216/2003, de 22 de julio, del Buceo Deportivo-Recreativo (BOJA núm. 142, de 25 de julio).

- Orden de 20 de febrero de 1998, por la que se regulan los exámenes para la obtención de títulos para el gobierno de las embarcaciones de recreo (BOJA núm. 25, de 5 de marzo).

- Orden de 7 de febrero de 2000, por la que se regulan los procesos electorales de las Federaciones Deportivas Andaluza (BOJA núm. 27, de 4 de marzo).

- Orden de 20 de mayo de 2002, por la que se regula la constitución y puesta en funcionamiento de la Confederación Andaluza de Federaciones Deportivas. (BOJA núm. 69, de 13 de junio).

III. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser informadas, mediante comunicación que se les dirigirá al efecto, del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación del procedimiento, de los efectos que pueda producir el silencio administrativo y de la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente para su tramitación.

2. Recibir resolución expresa respecto a sus peticiones y solicitudes.

3. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

4. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en esta Delegación Provincial de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

5. Ser objeto de una atención directa y personalizada.

6. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

8. Obtener una orientación positiva.

9. Obtener copias autenticadas de los documentos que presenten, siempre que las aporten con los originales, así como la devolución de éstos.

10. Acceder a los Registros y Archivos Administrativos en los términos previstos por la normativa de aplicación.

11. Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

12. Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, las personas usuarias tienen derecho al tratamiento de sus datos personales con las garantías establecidas en dicha Ley.

IV. Sugerencias y reclamaciones.

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

Cualquier persona natural o jurídica tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

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 otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en formato papel, se encuentra en todos los Registros Generales de documentos de la Junta de Andalucía. En formato electrónico está disponible en Internet, en la dirección www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.

Quienes pretendan presentar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros Generales de Documentos de la Administración de la Junta Andalucía, o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web. Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta Andalucía o de los Ayuntamientos andaluces, así como en los otros lugares previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, donde se devolverá su copia sellada.

IV.III. Tramitación.

La Delegación Provincial llevará el control de las sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la misma, dándoles el tratamiento previsto en el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, adoptando las medidas que correspondan y notificando a quien las presentó, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dando cuenta de lo actuado, con carácter inmediato, a la Inspección General de Servicios.

V. Direcciones y formas de acceso

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Jaén, las personas interesadas podrán dirigirse a:

- Dirección: Plaza de la Constitución, núm. 13, C.P. 23071, Jaén.

- Teléfono: 953 013 270.

- Fax: 953 013 293.

- Correo electrónico: dpjaen.ctcd@juntadeandalucia.es.

- Dirección de Internet: www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte.

- Libro de Sugerencias y Reclamaciones: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

V.II. Formas de acceso y transporte.

A la Delegación Provincial se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Líneas:

- Línea 1 (Parada Plaza de la Constitución).

- Línea 3 (Parada Plaza de la Constitución).

- Línea 13 (Parada Plaza de la Constitución).

- Línea 18 (Parada Plaza de la Constitución).

- Línea 19 (Parada Plaza de la Constitución).

- 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.

2.3. Otros asuntos relacionados con el Registro de Turismo.

- Emisión de hojas registrales y oficio de remisión a los titulares que lo solicitan: 5 días.
- Aprobación del Reglamento de Régimen Interior de Establecimientos Hoteleros: 20 días.
- Aprobación del Reglamento de Régimen Interior de Campamentos de Turismo: 20 días.
- Resoluciones de desistimientos de los titulares: 15 días.
- Resoluciones de ampliación de plazos en el procedimiento: 30 días.
- Resoluciones de modificación de proyectos de establecimientos hoteleros desde la recepción de última documentación completa: 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 desde la recepción de la última documentación completa: 60 días.
- Informar sobre fuentes estadísticas según RETA: En el mismo día.

2.4. Fomento y Programas (Subvenciones):

- Resolución de las subvenciones: Privados y Corporaciones Locales, contándose el plazo desde la finalización del mismo para la subsanación de solicitudes: 5 meses y 10 días.
- Emisión del informe de Interés Turístico de Empresas Privadas que solicitan acogerse a los beneficios de la Ley de Incentivos Regionales: 15 días.

2.5. Defensa de los intereses de los usuarios turísticos:

- Acuse de recibo a la persona usuaria, comunicándole el inicio de la tramitación de la cuestión planteada y solicitándole, en su caso, la aportación de algún tipo de documentos que avalen como medio de prueba la reclamación: 15 días.
- Comunicación al reclamante de la resolución de su reclamación tras todas las investigaciones llevadas a cabo: 3 meses.
- Atención de denuncia a través del teléfono o personalmente el reclamante en el Servicio, comunicando una anomalía en la utilización como usuario de algún servicio turístico que se esté produciendo en ese momento y que requiera, por su urgencia, una intervención inmediata: En el día.
- Atención de solicitud de consulta a la Inspección de Turismo en asuntos relacionados con su competencia y reclamaciones de los usuarios: Inmediata.
- Consulta por escrito a la Inspección de Turismo: 20 días.
- Realizar las visitas de inspección (desde la petición por la Jefatura del Servicio de Turismo): 10 días.
- Elaborar los informes relativos a estas visitas: 10 días.
- Resolver los procedimientos sancionadores que no necesiten notificación edictal, desde su acuerdo de inicio: 6 meses.
- Responder las consultas escritas de información y asesoramiento tanto de profesionales del sector como de personas usuarias de actividades y servicios turísticos acerca de sus derechos, deberes y la aplicación de la normativa vigente: 20 días.

3. Servicio de Comercio:

1. Informar en un máximo de 2 horas las consultas que se formulen telefónicamente acerca de expedientes concretos que se encuentren en tramitación, así como aquellas otras sobre la normativa de Comercio en general.
2. Contestar e informar sobre las consultas acerca de expedientes concretos que se encuentren en tramitación en un plazo máximo de 5 días desde su recepción, cuando se formulen por correo electrónico o fax.
3. Contestar las consultas acerca de expedientes concretos, siempre que se formulen por correo convencional, así como cualesquiera otras peticiones de información, en el plazo máximo de 10 a contar desde su recepción en el Servicio.
4. Expedir certificaciones registrales y copias de resoluciones administrativas en un plazo máximo de 5 días, contados a partir del de recepción de la petición.
5. 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 10 días hábiles, desde la fecha de recepción en esta unidad.
6. Requerir en el plazo de 10 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.
7. Tramitar las solicitudes de inscripción en el Registro de Comerciantes Ambulantes de Andalucía en el plazo de 5 días desde la fecha de recepción.
8. Resolver los expedientes sancionadores, en procedimientos que no necesiten notificación de los actos en BOP, BOJA y tablón de anuncios de Entidades Locales, en el plazo máximo de 5 meses y 10 días.
9. Confeccionar el carné de vendedor ambulante en el momento de la renovación, siempre que ésta sea presencial y se aporte la documentación requerida al efecto por las normas reguladoras.
10. Confeccionar y remitir el carné de vendedor ambulante cuando sea solicitado por correo aporte la documentación requerida al efecto por las normas reguladoras en el plazo de 3 días si es renovación y 2 meses si es inscripción.
11. Avisar telefónicamente al 100% de los interesados, una vez que se haya procedido a la inscripción en el Registro de Comerciantes Ambulantes, para que retiren su carné de comerciante ambulante en caso de no obtener respuesta al correo ordinario.
12. Respecto a las subvenciones al sector de distribución comercial:
 - Se contestarán personalmente todas las solicitudes que, cumpliendo los requisitos de las órdenes reguladoras, hayan sido o no subvencionadas.
 - Las concesiones de subvención plurianuales tendrán un seguimiento personalizado y sus solicitantes serán avisados con antelación suficiente, antes del cumplimiento de los plazos de ejecución establecidos.
13. En relación con las subvenciones para comercialización de empresas productoras o artesanas, se responderán a través de BOJA todas las solicitudes que cumplan los requisitos de las órdenes reguladoras, hayan resultado o no subvencionadas.
14. Informar y asesorar jurídicamente tanto a profesionales del sector como a las personas usuarias de actividades y servicios comerciales acerca de sus derechos, deberes y la aplicación de la normativa comercial vigente, previa cita y en un plazo no superior a 3 días.

15. En relación con la tramitación de las siguientes líneas de subvenciones: urbanismo comercial, promoción comercial, modernización y fomento de Artesanía Andaluza, promoción de eventos comerciales y fomento del asociacionismo comercial y desarrollo de los centros comerciales abiertos:

- Comunicar de forma personalizada la obtención de las subvenciones a sus beneficiarios, a los Ayuntamientos por teléfono o fax y a los profesionales mediante carta, incluyendo la forma y medios válidos de justificación.

4. Servicio de Deporte:

1. Reducir el plazo para resolver, 90 días, de las solicitudes de subvenciones para la organización de actividades físico-deportivas y la participación en competiciones oficiales, para grandes eventos deportivos de ámbito nacional e internacional.

2. Reducir el plazo para resolver, 60 días, de las solicitudes de subvenciones para la construcción de nuevas instalaciones deportivas o de primer establecimiento y de reforma, ampliación o modernización de las mismas.

3. Emitir la correspondiente certificación, en el plazo de 8 días hábiles, sobre la inscripción en el Registro Andaluz de Entidades Deportivas, cargos directivos, etc., de las Entidades Deportivas, a los efectos de acreditación ante otros organismos públicos.

4. Tramitar, en el plazo de 8 días hábiles, las solicitudes de inscripción de nuevas instalaciones en el Registro Andaluz de Instalaciones Deportivas o de las modificaciones estructurales producidas en las ya inscritas.

5. Realizar visitas a las obras de construcción o remodelación de instalaciones deportivas durante la ejecución de las mismas.

6. Levantar Actas de Inspección en aquellos casos que sea necesario, sobre las actividades deportivas o la ejecución de obras de construcción de instalaciones deportivas.

7. Tramitar las peticiones de patrocinios para la realización de eventos deportivos así como las de aquellas colaboraciones de material promocional en un plazo de 10 días hábiles.

8. Tramitar la creación y/o modificación de entidades deportivas en un plazo de 10 días hábiles.

9. Diligenciar libros oficiales de las entidades deportivas en un plazo de 8 días hábiles.

10. En lo relativo a la Inspección deportiva, emisión de Informes en el plazo de 10 días, desde la visita.

11. Emitir informe de los campeonatos de Andalucía o de ámbito nacional que se celebren en la provincia en el plazo de 30 días, desde la visita a los mismos.

12. Elaborar y distribuir circulares informativas de las distintas convocatorias de subvenciones entre aquellas entidades deportivas que puedan ser beneficiarias de las mismas, o bien, a sus entes asociativos superiores para su traslado a éstas.

13. Realizar las comunicaciones de subsanación necesarias de forma individualizada mediante carta enviada al efecto, en relación con la convocatoria de subvenciones en materia de organización de actividades físico-deportivas, y de participación en competiciones oficiales.

II. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Delegación Provincial se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Delegación Provincial:

- Secretaría General:

1. Número de documentos registrados en el año.

2. Grado de satisfacción que demuestran los usuarios a través de las encuestas que se facilitarán a los mismos tras recibir una información.

3. Número de quejas sobre el contenido de la presente Carta de Servicios.

4. Número de certificaciones digitales expedidas adecuándose al compromiso adquirido y porcentaje respecto al total solicitado.

- Turismo:

1. Inscripciones en el Registro de Turismo de Andalucía: porcentaje en plazo.

2. Anotaciones en el Registro de Turismo de Andalucía: porcentaje en plazo.

3. Emisión de hojas registrales a petición de los titulares que lo soliciten: Porcentaje en plazo.

4. Aprobación de Reglamentos de Régimen Interior de establecimientos hoteleros: Porcentaje en plazo.

5. Aprobación de Reglamentos de Régimen Interior de campamentos de turismo: Porcentaje en plazo.

6. Resolución de las subvenciones que se convoquen anualmente: Porcentaje en plazo.

7. Emisión del informe de Interés Turístico de empresas privadas que solicitan acogerse a los beneficios de la Ley de Incentivos Regionales: Porcentaje en plazo.

8. Acuse de recibo al usuario, comunicándole el inicio de la tramitación de la cuestión planteada y solicitándole, en su caso, la aportación de algún tipo de documentos que avalen como medio de prueba la reclamación: Porcentaje en plazo.

9. Comunicación al reclamante de la resolución de su reclamación tras todas las investigaciones llevadas a cabo: Porcentaje en plazo.

10. Atención de la Inspección de Turismo a consultas y denuncias que requieran intervención inmediata: Porcentaje en plazo.

11. Número de consultas por escrito a la Inspección de Turismo.

12. Resoluciones de desistimientos de los titulares: porcentaje en plazo.

13. Resoluciones de ampliación de plazos en el procedimiento: porcentaje en plazo.

14. Resoluciones de modificación de proyectos de establecimientos hoteleros: porcentaje en plazo.

15. Porcentaje de autorizaciones de instalaciones fijas de alojamiento en campamentos de turismo.

16. Número de informaciones atendidas sobre fuentes estadísticas según RETA.

17. Número de visitas de Inspección giradas en el plazo comprometido, en relación con el total de visitas.

18. Número de actas e informes complementarios de la Inspección de Turismo evacuados en el plazo comprometido, en relación con el total de actas e informes que se emitan.

19. Número de resoluciones de procedimientos sancionadores notificadas a los interesados en el plazo comprometido, sobre el total.

20. Porcentaje de consultas escritas de información y asesoramiento tanto a profesionales del sector como a personas usuarias de actividades y servicios turísticos acerca de sus derechos, deberes y la aplicación de la normativa turística vigente, evacuadas en plazo.

- Comercio:

1. Número de certificaciones y copias emitidas en el plazo comprometido.

2. Número de inscripciones y renovaciones habidas en el Registro de Comerciantes Ambulantes dentro del plazo comprometido.

3. Porcentaje de resoluciones y expedientes concluidos durante el año con relación al número de solicitudes presentadas y en los plazos comprometidos, por lo que se refiere al Registro de Comerciantes.

4. Requerimientos de documentación necesaria para el Registro de Comerciantes a quienes no reúnan todos los requisitos: Porcentaje en plazo.

5. Número de resoluciones concluidas de expedientes sancionadores dentro del plazo comprometido.

6. Porcentaje de expediciones del carné de vendedor ambulante con respecto al número de solicitudes presentadas durante el año, expedidos en el plazo comprometido.

7. Número y porcentaje respecto al total de las llamadas realizadas para la retirada de los carnés emitidos por inscripción en el Registro de Comerciantes Ambulantes, respecto al total de las inscripciones realizadas en el año.

8. Número de citas previas de información y asesoramiento jurídico tanto a profesionales del sector como a las personas usuarias de actividades y servicios comerciales acerca de sus derechos, deberes y aplicación de la normativa comercial vigente, formalizadas en plazo no superior a 3 días.

9. Número de expedientes de subvenciones comerciales tramitados en plazo, con indicación del sentido de sus resoluciones (estimatoria, desestimatoria e inadmisión).

10. En relación con la tramitación de las siguientes líneas de subvenciones: urbanismo comercial, promoción comercial, modernización y fomento de Artesanía Andaluza, promoción de eventos comerciales y fomento del asociacionismo comercial y desarrollo de los centros comerciales abiertos:

- Número de cartas remitidas de forma personalizada para notificar la concesión de subvenciones incluyendo la forma y medios válidos de justificación.

- Deporte:

1. Tiempo medio empleado en resolver las subvenciones en cada una de sus modalidades.

2. Tiempo medio empleado para la expedición de certificaciones sobre inscripciones en el Registro Andaluz de Entidades Deportivas.

3. Tiempo medio empleado para las inscripciones de nuevas instalaciones en el Registro Andaluz de Instalaciones Deportivas.

4. Número de visitas realizadas por la inspección para el control de las distintas modalidades de subvención concedidas sobre el total de las actuaciones.

5. Número de visitas realizadas para comprobar la ejecución de obras y la supresión de barreras arquitectónicas en las instalaciones deportivas subvencionadas sobre el total de las actuaciones.

6. Número de visitas en las que ha sido necesario levantar acta de inspección.

7. Tramitaciones de patrocinios y colaboraciones promocionales: tiempo medio.

8. Porcentaje en plazo de la tramitación sobre creación y/o modificación de entidades deportivas.

9. Tiempo medio empleado en diligenciar los libros de contabilidad, de actas, de socios y de inventario.

10. Número de informes emitidos por la Inspección en el plazo comprometido sobre el total de los elaborados.

11. Número de informes emitidos sobre el desarrollo de los campeonatos de Andalucía o de ámbito nacional celebrados y de otras actividades desarrolladas en la provincia.

12. Porcentaje anual de circulares informativas emitidas respecto del número total de subvenciones convocadas.

13. Número de cartas remitidas de forma personalizada para notificar la necesidad de subsanación en relación con la convocatoria de subvenciones en materia de organización de actividades físico-deportivas, y de participación en competiciones oficiales.

C) DATOS DE CARACTER COMPLEMENTARIO: HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERES

I. Horarios de atención al público:

El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas.

II. Otros datos de interés:

Las personas que deseen acceder a la Carta de Servicios podrán obtenerla en formato papel, así como su folleto divulgativo, en las dependencias de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte. También estará disponible en Internet, en la página web de dicha Consejería (www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte).

ANEXO 6

CARTA DE SERVICIOS DE LA DELEGACION PROVINCIAL DE LA CONSEJERIA DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE DE MALAGA

La Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Málaga de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta de Andalucía es un documento oficial que tiene como propósito facilitar información sobre las competencias, funciones y servicios, y compromisos de calidad que se adquieren en relación con su prestación, estableciendo también los mecanismos para la participación activa de la ciudadanía y entidades públicas y privadas usuarias en la mejora de los servicios proporcionados.

Los objetivos que se persiguen con la misma son la eficacia, equidad, eficiencia, coordinación y transparencia de los servicios ofertados que permitan una continua mejora en la atención de las personas usuarias en unas condiciones adecuadas de calidad, al tiempo que la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía y de los trabajadores públicos, facilitando paralelamente una mayor participación de éstos en la consecución de sus demandas respecto a los servicios públicos prestados.

Como consecuencia de esto, la Secretaria General, el Servicio de Turismo, el Servicio de Comercio y el Servicio de Deporte que componen esta Delegación Provincial, adquieren el compromiso público ante la ciudadanía de adoptar las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta de Servicios se materialice por todos los empleados públicos que lo integran.

Este compromiso de calidad será sometido a criterios e indicadores de gestión que permitan su seguimiento y, al mismo tiempo, conocer el grado de cumplimiento, constituyendo un objetivo de mejora en las relaciones con sus destinatarios en un contexto de proximidad y participación en la gestión.

A) DATOS DE CARACTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.1. Datos identificativos de la Delegación Provincial de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de Málaga.

La Delegación Provincial está formada por los siguientes Servicios:

1. Servicios operativos:

- Servicio de Turismo.
- Servicio de Comercio.
- Servicio de Deporte.

2. Servicio instrumental: Secretaría General.

I.II. Misión de la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Málaga.

La misión de la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Málaga consiste en promover las condiciones para que la promoción, fomento y desarrollo de las actividades en materia de turismo, comercio y deporte en la provincia de Málaga sean reales y efectivas y que la protección de los derechos de la ciudadanía, empresas e instituciones usuarios de estos servicios se realice de acuerdo al ordenamiento jurídico establecido.

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Secretaría General de la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Málaga es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Málaga.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Delegación Provincial podrán colaborar en la mejora de la prestación de estos servicios a través de los siguientes medios:

- a) Mediante correo postal dirigido a la Delegación Provincial a la dirección: Avda. de la Aurora, 47. 29071, Málaga.
- b) Por correo electrónico a la dirección: dpmalaga.ctcd@juntadeandalucia.es.

c) Por escrito presentado en el Registro General de Documentos de la Delegación Provincial.

d) A través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía disponible en el Registro General o en la página web www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

e) Participando en los encuentros, reuniones y jornadas que se organicen al efecto por la Delegación Provincial.

II. Servicios.

II.I. Relación de servicios que presta la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte en Málaga.

- Secretaría General:

1. Informar a la ciudadanía sobre las competencias, procedimientos y servicios que presta la Delegación Provincial.

2. Controlar el funcionamiento correcto y eficaz del Registro General a fin de facilitar y garantizar a la ciudadanía la presentación ágil de cuanta documentación estime necesaria para la satisfacción de sus intereses y derechos.

3. Gestionar la publicidad, propaganda e información de las competencias y servicios de la Delegación Provincial incidiendo fundamentalmente en la convocatoria de subvenciones con objeto de que la ciudadanía esté puntualmente informada de todas nuestras actuaciones.

4. Actuar como Oficina de Acreditación en la tramitación de los Certificados Digitales de las personas físicas expedidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

5. Impulsar el seguimiento, actualización y coordinación de la Carta de Servicios y de los procesos de autoevaluación para la mejora de la calidad en la prestación de los servicios.

- Turismo:

1. 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 de 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.

2. 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.

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

4. 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.

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

- Comercio:

1. 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.

2. Informar acerca de los aspectos técnicos y jurídicos que surjan sobre temas tales como los «Horarios Comerciales», «Licencias Comerciales», etc.

3. Informar, tramitar y resolver los expedientes relativos a inscripción de comerciantes y actividades comerciales en su correspondiente registro.

4. Informar y tramitar los expedientes relativos a la solicitud de inscripción de comerciantes ambulantes y emitir el correspondiente carné.

5. 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.

6. Realizar visitas de Inspección con motivo de reclamaciones o denuncias o por acuerdo del Delegado Provincial o de la Dirección General de Comercio.

7. Instruir y resolver expedientes relativos a la comisión de infracciones en materia de comercio en la que sea competente esta Delegación Provincial.

8. Realizar visitas a los efectos de comprobación de la ejecución de las inversiones objeto de subvención.

- Deporte:

1. Recibir y tramitar las peticiones de patrocinios para la realización de eventos deportivos, así como colaboraciones de material promocional.

2. Asesorar y tramitar la creación y/o modificaciones de las Entidades Deportivas.

3. Asesorar y tramitar en materia de titulaciones náuticas, Programa Elite, Salto y Deporte Escolar, Deporte Federado y Universitario e Inventario Andaluz de Instalaciones Deportivas.

4. Diligenciar libros oficiales de las Entidades Deportivas.

5. Expedir certificaciones sobre inscripciones en el Registro Andaluz de Entidades Deportivas.

6. Asesorar y tramitar en materia de subvenciones para actividades físico-deportivas y competiciones oficiales, dotación de infraestructuras y equipamiento deportivo, tanto a Entidades Locales como a Entidades Deportivas y a particulares.

7. Participar en los distintos programas deportivos organizados o promovidos por la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte.

8. Informar, asesorar y en su caso resolver las consultas que en materia de deporte plantee la ciudadanía.

9. Comprobar y controlar la ejecución de las actividades deportivas, los equipamientos subvencionados y las obras en instalaciones deportivas subvencionadas a las Entidades Locales, así como la supresión de las barreras arquitectónicas en las instalaciones deportivas subvencionadas.

10. Levantar actas de inspección cuando proceda, así como la emisión de informes técnicos.

11. Seguimiento de los cursos de Formación Deportiva de las Federaciones, de enseñanzas náutico-deportivas y de los Campeonatos de Andalucía o de ámbito nacional que se celebren en la provincia.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Málaga.

La siguiente relación puede considerarse normativa básica, no insertándose toda aquella que resulta de aplicación, al objeto de no menoscabar la claridad de la presente Carta.

Para su ampliación, consulta y acceso al texto completo de toda la normativa que afecta a las competencias de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, las personas interesadas pueden acceder a través de la página web de la Consejería www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte, donde hallarán información sobre:

- Subvenciones, ayudas, becas y premios (líneas de actuación, bases reguladoras y convocatorias).

- Contratación.

- Normativa sobre el Turismo, el Comercio y el Deporte.

Como normativa básica se cita:

1. Secretaría General:

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre).

- Decreto 262/1988, de 2 de agosto, que establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones (BOJA núm. 73, de 17 de septiembre).

- Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa al ciudadano (BOJA núm. 136, de 26 de octubre).

- Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos por medios electrónicos (BOJA núm. 134, de 15 de julio).

- Decreto 240/2004, de 18 de mayo, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte (BOJA núm. 99, de 21 de mayo).

- Orden de 2 de mayo de 1989, de Instrucciones en relación con el Libro de Sugerencias y Reclamaciones (BOJA núm. 39, de 19 de mayo).

- Orden de 6 de septiembre de 2004, por la que delegan competencias en Organos de la Consejería (BOJA núm. 181, de 15 de septiembre).

2. Turismo:

- Ley 12/1999, de 15 de diciembre, del Turismo (BOJA núm. 151, de 30 de diciembre).

- Decreto 14/1990, de 30 de enero, sobre requisitos mínimos de infraestructura de establecimientos hoteleros y apartamentos turísticos (BOJA núm. 19, de 2 de marzo). Derogado en lo relativo a establecimientos hoteleros por el Decreto 47/2004, y sólo vigente en cuanto a apartamentos turísticos.

- Decreto 15/1990, de 30 de enero, por el que se crea y regula la organización y funcionamiento del Registro de Establecimientos y Actividades Turísticas, y se simplifica la tramitación de los expedientes administrativos (BOJA núm. 19, de 2 de marzo).

- Decreto 35/1996, de 30 de enero, por el que se crea la Escuela Oficial de Turismo de Andalucía (BOJA núm. 25, de 22 de febrero).

- Decreto 20/2002, de 29 de enero, de Turismo en el Medio Rural y Turismo Activo (BOJA núm. 14, de 2 de febrero).

- Decreto 21/2002, de 29 de enero, por el que se regula la organización y funcionamiento del Consejo Andaluz de Turismo (BOJA núm. 14, de 2 de febrero).

- Decreto 158/2002, de 28 de mayo, de Municipio Turístico (BOJA núm. 66, de 6 de junio).

- Decreto 202/2002, de 16 de julio, de Oficinas de Turismo y de la Red de Oficinas de Turismo de Andalucía (BOJA núm. 85, de 20 de julio).

- Decreto 214/2002, de 30 de julio, regulador de los guías de turismo de Andalucía (BOJA núm. 91, de 3 de agosto).

- Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de agencias de viajes y centrales de reservas (BOJA núm. 150, de 21 de diciembre).

- Decreto 144/2003, de 3 de junio, de la Inspección de Turismo (BOJA núm. 109, de 10 de junio).

- Decreto 164/2003, de 17 de junio, de ordenación de los campamentos de turismo (BOJA 122, de 27 de junio).

- Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros (BOJA núm. 42, de 2 de marzo).

- Decreto 251/2005, de 22 de noviembre, por el que se regulan las declaraciones de interés turístico de Andalucía (BOJA núm. 243, de 15 de diciembre).

- Orden del Ministerio de Información y Turismo de 17 de enero de 1967, por la que se aprueba la ordenación de los Apartamentos, «Bungalows» y otros alojamientos de carácter turístico (BOE núm. 24, de 28 de enero).

- Orden de 6 de abril de 1987, de las Consejerías de Economía y Fomento y Trabajo y Bienestar Social sobre restaurantes, cafeterías, bares y similares (BOJA núm. 37, de 30 de abril).

- Orden de 20 de marzo de 2003, por la que se establecen obligaciones y condiciones medioambientales para la práctica de las actividades integrantes del turismo activo (BOJA núm. 65, de 4 de abril).

- Orden de 27 de febrero de 2004, de delegación de competencias en materia de establecimientos hoteleros (BOJA núm. 50, de 12 de marzo).

3. Comercio:

- Ley 9/1988, de 25 de noviembre, del Comercio Ambulante (BOJA núm. 99, de 7 de diciembre).

- Ley 3/1992, de 22 de octubre, de Ferias Comerciales Oficiales de Andalucía (BOJA núm. 114, de 7 de noviembre).

- Ley 1/1996, de 10 de enero, del Comercio Interior de Andalucía (BOJA núm. 7, de 18 de enero).

- Ley 10/2001, de 11 de octubre, de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación (BOJA núm. 133, de 17 de noviembre).

- Ley 15/2005, de 22 de diciembre, de Artesanía de Andalucía (BOJA núm. 254, de 31 de diciembre).

- Decreto 113/1989, de 31 de mayo, por el que se regula el registro general, carnet profesional y la placa identificativa de comerciantes ambulantes de Andalucía (BOJA núm. 48, de 20 de junio).

- Decreto 81/1998, de 7 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Ferias Comerciales Oficiales de Andalucía (BOJA núm. 65, de 13 de junio).

- Decreto 19/2000, de 31 de enero, por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de Andalucía (BOJA núm. 39, de 1 de abril).

- Decreto 181/2005, de 26 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Electoral de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de Andalucía (BOJA núm. 147, de 29 de julio).

- Orden de 24 de julio de 1996, por la que se regula el procedimiento para determinar las zonas que tengan la condición de gran afluencia turística, a efectos de horarios comerciales (BOJA núm. 93, de 13 de agosto).

4. Deporte:

- Ley 6/1998, de 14 de diciembre, del Deporte (BOJA núm. 148, de 29 de diciembre).

- Decreto 236/1999, de 13 de diciembre, del Régimen Sancionador y Disciplinario Deportivo (BOJA núm. 147, de 18 de diciembre).

- Decreto 7/2000, de 24 de enero, de Entidades Deportivas Andaluzas (BOJA núm. 14, de 5 de febrero).

- Decreto 284/2000, de 6 de junio, por el que se regula el Inventario Andaluz de Instalaciones Deportivas (BOJA núm. 67, de 10 de junio).

- Decreto 434/2000, de 20 de noviembre, sobre el Deporte Andaluz de Alto Rendimiento (BOJA núm. 136, de 25 de noviembre).

- Decreto 144/2001, de 19 de junio, sobre los Planes de Instalaciones Deportivas (BOJA núm. 72, de 26 de junio).

- Decreto 216/2003, de 22 de julio, del Buceo Deportivo-Recreativo (BOJA núm. 142, de 25 de julio).

- Orden de 20 de febrero de 1998, por la que se regulan los exámenes para la obtención de títulos para el gobierno de las embarcaciones de recreo (BOJA núm. 25, de 5 de marzo).

- Orden de 7 de febrero de 2000, por la que se regulan los procesos electorales de las Federaciones Deportivas Andaluzas (BOJA núm. 27, de 4 de marzo).

- Orden de 20 de mayo de 2002, por la que se regula la constitución y puesta en funcionamiento de la Confederación Andaluza de Federaciones Deportivas (BOJA núm. 69, de 13 de junio).

III. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser informadas, mediante comunicación que se les dirigirá al efecto, del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación del procedimiento, de los efectos que pueda producir el silencio administrativo y de la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente para su tramitación.

2. Recibir resolución expresa respecto a sus peticiones y solicitudes.

3. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

4. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en esta Delegación Provincial de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

5. Ser objeto de una atención directa y personalizada.

6. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

8. Obtener una orientación positiva.

9. Obtener copias autenticadas de los documentos que presenten, siempre que las aporten con los originales, así como la devolución de éstos.

10. Acceder a los Registros y Archivos Administrativos en los términos previstos por la normativa de aplicación.

11. Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

12. Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, las personas usuarias tienen derecho al tratamiento de sus datos personales con las garantías establecidas en dicha Ley.

IV. Sugerencias y reclamaciones.

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

Cualquier persona natural o jurídica tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

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 otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en formato papel, se encuentra en todos los Registros Generales de documentos de la Junta de Andalucía. En formato electrónico está disponible en Internet, en la dirección www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.

Quienes pretendan presentar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros Generales de Documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, o bien por Internet,

rellenando el formulario electrónico en la página web:
www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web. Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta Andalucía o de los Ayuntamientos andaluces, así como en los otros lugares previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, donde se devolverá su copia sellada.

IV.III. Tramitación.

La Delegación Provincial llevará el control de las sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la misma, dándoles el tratamiento previsto en el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, adoptando las medidas que correspondan y notificando a quien las presentó, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dando cuenta de lo actuado, con carácter inmediato, a la Inspección General de Servicios.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Málaga, las personas interesadas podrán dirigirse a:

- Dirección: Avda. de la Aurora, 47 (C.P. 29071), Málaga.
- Teléfono: 951 038 200.
- Fax: 951 038 215.
- Correo Electrónico: dpmalaga.ctcd@juntadeandalucia.es.
- Dirección de Internet: www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte.
- Libro de Sugerencias y Reclamaciones: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

V.II. Formas de acceso y transporte.

A la Delegación Provincial se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 14 «Paseo de la Farola-Teatinos».
Plano de situación:



- Resolución de las subvenciones. Privados y Corporaciones Locales. Plazo a contar desde la finalización del plazo de subsanación de solicitudes: 5 meses.

- Emisión del informe de Interés Turístico de Empresas Privadas que solicitan acogerse a los beneficios de la Ley de Incentivos Regionales: 10 días.

2.5. Defensa de los intereses de los usuarios turísticos:

- Acuse de recibo a la persona usuaria, comunicándole el inicio de la tramitación de la cuestión planteada y solicitándole, en su caso, la aportación de algún tipo de documentos que avalen como medio de prueba la reclamación: 15 días.

- Comunicación al reclamante de la resolución de su reclamación tras todas las investigaciones llevadas a cabo: 3 meses.

- Atención de denuncia a través del teléfono o personalmente el reclamante en el Servicio, comunicando una anomalía en la utilización como usuario de algún servicio turístico que se esté produciendo en ese momento y que requiera, por su urgencia, una intervención inmediata: En el día.

- Atención de solicitud de consulta a la Inspección de Turismo en asuntos relacionados con su competencia y reclamaciones de los usuarios: Inmediata.

- Consulta por escrito a la Inspección de Turismo: 15 días.

3. Servicio de Comercio:

1. Expedir certificaciones registrales y copias de resoluciones administrativas en un plazo máximo de 6 días, contados a partir del de recepción de la petición.

2. 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.

3. 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.

4. Resolver los expedientes sancionadores, en procedimientos que no necesiten notificación de los actos en BOP, BOJA y tablón de anuncios de Entidades Locales, en el plazo máximo de 5 meses y 10 días.

5. Confeccionar el carné de vendedor ambulante en el momento de la renovación, siempre que ésta sea presencial y se aporte la documentación requerida al efecto por las normas reguladoras.

6. Avisar telefónicamente como mínimo al 80% de los interesados, una vez que se haya procedido a la inscripción en el Registro de Comerciantes Ambulantes, para que retiren su carné de comerciante ambulante.

4. Servicio de Deporte:

1. Reducir el plazo para resolver, a 80 días, de las solicitudes de subvenciones para la organización de actividades físico-deportivas y la participación en competiciones oficiales, para grandes eventos deportivos de ámbito nacional e internacional.

2. Reducir el plazo para resolver, a 55 días, de las solicitudes de subvenciones para la construcción de nuevas instalaciones deportivas o de primer establecimiento y de reforma, ampliación o modernización de las mismas.

3. Emitir la correspondiente certificación, en el plazo de 8 días hábiles, sobre la inscripción en el Registro Andaluz de Entidades Deportivas, cargos directivos, etc., de las Entidades Deportivas, a los efectos de acreditación ante otros organismos públicos.

4. Realizar visitas a las obras de construcción o remodelación de instalaciones deportivas durante la ejecución de las mismas.

5. Levantar Actas de Inspección en aquellos casos que sea necesario, sobre las actividades deportivas o la ejecución de obras de construcción de instalaciones deportivas.

6. Tramitar las peticiones de patrocinios para la realización de eventos deportivos así como las de aquellas colaboraciones de material promocional en un plazo de 9 días hábiles.

7. Tramitar la creación y/o modificación de entidades deportivas en un plazo de 9 días hábiles.

8. Diligenciar libros oficiales de las entidades deportivas en un plazo de 5 días hábiles.

9. En lo relativo a la Inspección deportiva, emisión de Informes en el plazo de 10 días desde la visita.

II. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Delegación Provincial se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Delegación Provincial:

- Secretaría General:

1. Tiempo medio en contestar escritos, correos electrónicos y expedición de certificaciones.

2. Número de quejas sobre el contenido de la presente Carta de Servicios.

3. Número de certificaciones digitales expedidas adecuándose al compromiso adquirido y porcentaje respecto al total solicitado.

- Turismo:

1. Inscripciones en el Registro de Turismo de Andalucía: Porcentaje en plazo.

2. Anotaciones en el Registro de Turismo de Andalucía: Porcentaje en plazo.

3. Emisión de hojas registrales a petición de los titulares que lo soliciten: Porcentaje en plazo.

4. Aprobación de Reglamentos de Régimen Interior de establecimientos hoteleros: Porcentaje en plazo.

5. Aprobación de Reglamentos de Régimen Interior de campamentos de turismo: Porcentaje en plazo.

6. Resoluciones de desistimientos de los titulares: Porcentaje en plazo.

7. Resoluciones de ampliación de plazos en el procedimiento: Porcentaje en plazo.

8. Resoluciones de modificación de proyectos de establecimientos hoteleros: Porcentaje en plazo.

9. Resolución de las subvenciones que se convoquen anualmente: Porcentaje en plazo.

10. Emisión del informe de Interés Turístico de empresas privadas que solicitan acogerse a los beneficios de la Ley de Incentivos Regionales: Porcentaje en plazo.

11. Acuse de recibo al usuario, comunicándole el inicio de la tramitación de la cuestión planteada y solicitándole, en su caso, la aportación de algún tipo de documentos que avalen como medio de prueba la reclamación: Porcentaje en plazo.

12. Comunicación al reclamante de la resolución de su reclamación tras todas las investigaciones llevadas a cabo: Porcentaje en plazo.

13. Atención de la Inspección de Turismo a consultas y denuncias que requieran intervención inmediata: Porcentaje en plazo.

14. Consultas por escrito a la Inspección de Turismo: Porcentaje en plazo.

- Comercio:

1. Número de certificaciones y copias emitidas en el plazo comprometido.

2. Porcentaje de resoluciones y expedientes concluidos durante el año con relación al número de solicitudes presentadas y en los plazos comprometidos, por lo que se refiere al Registro de Comerciantes.

3. Requerimientos de documentación necesaria para el Registro de Comerciantes a quienes no reúnan todos los requisitos: Porcentaje en plazo.

4. Número de resoluciones concluidas de expedientes sancionadores dentro del plazo comprometido.

5. Porcentaje de renovaciones del carné de vendedor ambulante con respecto al número de solicitudes presentadas durante el año, expedidos en el plazo comprometido.

6. Número y porcentaje respecto al total de las llamadas realizadas para la retirada de los carnés emitidos por inscripción en el Registro de Comerciantes Ambulantes, respecto al total de las inscripciones realizadas en el año.

- Deporte:

1. Tiempo medio empleado en resolver las subvenciones en cada una de sus modalidades.

2. Tiempo medio empleado para la expedición de certificaciones sobre inscripciones en el Registro Andaluz de Entidades Deportivas.

3. Número de visitas realizadas para comprobar la ejecución de obras y la supresión de barreras arquitectónicas en las instalaciones deportivas subvencionadas sobre el total de las actuaciones.

4. Número de visitas en las que ha sido necesario levantar acta de inspección.

5. Tramitaciones de patrocinios y colaboraciones promocionales: Tiempo medio.

6. Porcentaje en plazo de la tramitación sobre creación y/o modificación de entidades deportivas.

7. Tiempo medio empleado en diligenciar los libros de contabilidad, de actas, de socios y de inventario.

8. Número de informes emitidos por la Inspección en el plazo comprometido sobre el total de los elaborados.

C) DATOS DE CARACTER COMPLEMENTARIO: HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERES

I. Horarios de atención al público:

El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas.

II. Otros datos de interés:

Las personas que deseen acceder a la Carta de Servicios podrán obtenerla en formato papel, así como su folleto divulgativo, en las dependencias de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte. También estará disponible en Internet, en la página web de dicha Consejería (www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte).

ANEXO 7

CARTA DE SERVICIOS DE LA DELEGACION PROVINCIAL DE LA CONSEJERIA DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE DE SEVILLA

La Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Sevilla de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta de Andalucía es un documento oficial que tiene como propósito

facilitar información sobre las competencias, funciones y servicios, y compromisos de calidad que se adquieren en relación con su prestación, estableciendo también los mecanismos para la participación activa de la ciudadanía y entidades públicas y privadas usuarias en la mejora de los servicios proporcionados.

Los objetivos que se persiguen con la misma son la eficacia, equidad, eficiencia, coordinación y transparencia de los servicios ofertados que permitan una continua mejora en la atención de las personas usuarias en unas condiciones adecuadas de calidad, al tiempo que la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía y de los trabajadores públicos, facilitando paralelamente una mayor participación de éstos en la consecución de sus demandas respecto a los servicios públicos prestados.

Como consecuencia de esto, la Secretaría General, el Servicio de Turismo, el Servicio de Comercio y el Servicio de Deporte que componen esta Delegación Provincial, adquieren el compromiso público ante la ciudadanía de adoptar las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta de Servicios se materialice por todos los empleados públicos que lo integran.

Este compromiso de calidad será sometido a criterios e indicadores de gestión que permitan su seguimiento y, al mismo tiempo, conocer el grado de cumplimiento, constituyendo un objetivo de mejora en las relaciones con sus destinatarios en un contexto de proximidad y participación en la gestión.

A) DATOS DE CARACTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la Delegación Provincial de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de Sevilla.

La Delegación Provincial está formada por los siguientes Servicios:

1. Servicios operativos:

- Servicio de Turismo.
- Servicio de Comercio.
- Servicio de Deporte.

2. Servicio instrumental: Secretaría General.

I.II. Misión de la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Sevilla.

La misión de la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Sevilla consiste en promover las condiciones para que la promoción, fomento y desarrollo de las actividades en materia de turismo, comercio y deporte en la provincia de Sevilla sean reales y efectivas y que la protección de los derechos de la ciudadanía, empresas e instituciones usuarios de estos servicios se realice de acuerdo al ordenamiento jurídico establecido.

I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Secretaría General de la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Sevilla es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Sevilla.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Delegación Provincial podrán colaborar en la mejora de la prestación de estos servicios a través de los siguientes medios:

- Mediante correo postal dirigido a la Delegación Provincial a la dirección de Calle Trajano, 17 (C.P. 41001) Sevilla.

- Por correo electrónico a la dirección: sugerencias.ctcd@juntadeandalucia.es.

- Por escrito presentado en el Registro General de Documentos de la Delegación Provincial.

- A través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía disponible en el Registro General o en la página web www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

- Participando en los encuentros, reuniones y jornadas que se organicen al efecto por la Delegación Provincial, así como mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios.

II. Servicios.

II.I. Relación de servicios que presta la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte en Sevilla.

- Con carácter general:

La Delegación Provincial tiene con carácter general la labor de informar a la ciudadanía sobre cuáles son sus competencias y los procedimientos y servicios que presta.

- Secretaría General:

1. Controlar el funcionamiento correcto y eficaz del Registro General a fin de facilitar y garantizar a la ciudadanía la presentación ágil de cuanta documentación estime necesaria para la satisfacción de sus intereses y derechos.

2. Actuar como Oficina de Acreditación en la tramitación de los Certificados Digitales de las personas físicas expedidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

3. Impulsar el seguimiento, actualización y coordinación de la Carta de Servicios y de los procesos de autoevaluación para la mejora de la calidad en la prestación de los servicios.

- Turismo:

1. 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 de 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.

2. 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.

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

4. 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 esta-

blecimientos 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.

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

- Comercio:

1. 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.

2. Informar en materia de Comercio Interior y Ferias Comerciales de Andalucía, en asuntos tales como horarios comerciales, períodos de rebaja, calendario anual de apertura en domingos y festivos, Licencias Comerciales a grandes establecimientos comerciales, ventas especiales y promocionales, etc.

3. Informar, tramitar y resolver los expedientes relativos a inscripción de comerciantes y actividades comerciales en su correspondiente registro.

4. Informar y tramitar los expedientes relativos a la solicitud de inscripción de comerciantes ambulantes y emitir el correspondiente carné.

5. Participar en el Comité Ejecutivo de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Sevilla, así como participar, como Administración tutelante, en las elecciones a vocales del Pleno de dicha Cámara.

6. Realizar visitas de Inspección con motivo de reclamaciones o denuncias o por acuerdo del Titular de la Delegación Provincial o de la Dirección General de Comercio.

7. Instruir y resolver expedientes relativos a la comisión de infracciones en materia de comercio en la que sea competente esta Delegación Provincial.

8. Realizar visitas a los efectos de comprobación de la ejecución de las inversiones objeto de subvención.

- Deporte:

1. Asesorar y tramitar la creación y/o modificaciones de las Entidades Deportivas.

2. Diligenciar libros oficiales de las Entidades Deportivas.

3. Expedir certificaciones sobre inscripciones en el Registro Andaluz de Entidades Deportivas.

4. Informar y tramitar al Instituto Andaluz del Deporte las solicitudes de examen para el manejo de Embarcaciones de Recreo y Motos Acuáticas. Informar y entregar los títulos correspondientes, en su caso.

5. Informar y gestionar la inscripción en el Registro Andaluz de Instalaciones Deportivas de las nuevas instalaciones de uso deportivo existentes en la provincia de Sevilla.

6. Asesorar y tramitar en materia de subvenciones para actividades físico-deportivas y para participación en competiciones oficiales, dotación de infraestructuras y equipamiento deportivo, tanto a Entidades Locales como a Entidades Deportivas.

7. Participar en los distintos programas deportivos organizados o promovidos por la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte.

8. Comprobar y controlar la ejecución de las actividades deportivas, los equipamientos subvencionados y las obras en instalaciones deportivas subvencionadas a las Entidades Locales.

9. Levantar actas de inspección cuando proceda, así como la emisión de informes técnicos, de conformidad con el Plan de Inspección que anualmente se apruebe.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Sevilla.

La siguiente relación puede considerarse normativa básica, no insertándose toda aquella que resulta de aplicación, al objeto de no menoscabar la claridad de la presente Carta.

Para su ampliación, consulta y acceso al texto completo de toda la normativa que afecta a las competencias de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, las personas interesadas pueden acceder a través de la página web de la Consejería www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte, donde hallarán información sobre:

- Subvenciones, ayudas, becas y premios (líneas de actuación, bases reguladoras y convocatorias).
- Contratación.
- Normativa sobre el Turismo, el Comercio y el Deporte.

Como normativa básica se cita:

1. Secretaría General:

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre).

- Decreto 262/1988, de 2 de agosto, que establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones (BOJA núm. 73, de 17 de septiembre).

- Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa al ciudadano (BOJA núm. 136, de 26 de octubre).

- Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos por medios electrónicos (BOJA núm. 134, de 15 de julio).

- Decreto 240/2004, de 18 de mayo, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte (BOJA núm. 99, de 21 de mayo).

- Orden de 2 de mayo de 1989, de Instrucciones en relación con el Libro de Sugerencias y Reclamaciones (BOJA núm. 39, de 19 de mayo).

- Orden de 6 de septiembre de 2004, por la que delegan competencias en Organos de la Consejería (BOJA núm. 181, de 15 de septiembre).

2. Turismo:

- Ley 12/1999, de 15 de diciembre, del Turismo (BOJA núm. 151, de 30 de diciembre).

- Decreto 14/1990, de 30 de enero, sobre requisitos mínimos de infraestructura de establecimientos hoteleros y apartamentos turísticos (BOJA núm. 19, de 2 de marzo). Derogado en lo relativo a establecimientos hoteleros por el Decreto 47/2004, y sólo vigente en cuanto a apartamentos turísticos.

- Decreto 15/1990, de 30 de enero, por el que se crea y regula la organización y funcionamiento del Registro de Establecimientos y Actividades Turísticas, y se simplifica la tramitación de los expedientes administrativos (BOJA núm. 19, de 2 de marzo).

- Decreto 35/1996, de 30 de enero, por el que se crea la Escuela Oficial de Turismo de Andalucía (BOJA núm. 25, de 22 de febrero).

- Decreto 20/2002, de 29 de enero, de Turismo en el Medio Rural y Turismo Activo (BOJA núm. 14, de 2 de febrero).

- Decreto 21/2002, de 29 de enero, por el que se regula la organización y funcionamiento del Consejo Andaluz de Turismo (BOJA núm. 14, de 2 de febrero).

- Decreto 158/2002, de 28 de mayo, de Municipio Turístico (BOJA núm. 66, de 6 de junio).

- Decreto 202/2002, de 16 de julio, de Oficinas de Turismo y de la Red de Oficinas de Turismo de Andalucía (BOJA núm. 85, de 20 de julio).

- Decreto 214/2002, de 30 de julio, regulador de los guías de turismo de Andalucía (BOJA núm. 91, de 3 de agosto).

- Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de agencias de viajes y centrales de reservas (BOJA núm. 150, de 21 de diciembre).

- Decreto 144/2003, de 3 de junio, de la Inspección de Turismo (BOJA núm. 109, de 10 de junio).

- Decreto 164/2003, de 17 de junio, de ordenación de los campamentos de turismo (BOJA 122, de 27 de junio).

- Decreto 340/2003, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Plan General de Turismo de Andalucía (BOJA núm. 9, de 15 de enero).

- Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros (BOJA núm. 42, de 2 de marzo).

- Decreto 150/2005, de 21 de junio, por el que se regula la Oficina de la Calidad del Turismo de Andalucía (BOJA núm. 135, de 13 de julio).

- Decreto 251/2005, de 22 de noviembre, por el que se regulan las declaraciones de interés turístico de Andalucía (BOJA núm. 243, de 15 de diciembre).

- Orden del Ministerio de Información y Turismo de 17 de enero de 1967, por la que se aprueba la ordenación de los Apartamentos, «Bungalows» y otros alojamientos de carácter turístico (BOE núm. 24, de 28 de enero).

- Orden de 6 de abril de 1987, de las Consejerías de Economía y Fomento y Trabajo y Bienestar Social sobre restaurantes, cafeterías, bares y similares (BOJA núm. 37, de 30 de abril).

- Orden de 20 de marzo de 2003, por la que se establecen obligaciones y condiciones medioambientales para la práctica de las actividades integrantes del turismo activo (BOJA núm. 65, de 4 de abril).

- Orden de 27 de febrero de 2004, de delegación de competencias en materia de establecimientos hoteleros (BOJA núm. 50, de 12 de marzo).

3. Comercio:

- Ley 9/1988, de 25 de noviembre, del Comercio Ambulante (BOJA núm. 99, de 7 de diciembre).

- Ley 3/1992, de 22 de octubre, de Ferias Comerciales Oficiales de Andalucía (BOJA núm. 114, de 7 de noviembre).

- Ley 1/1996, de 10 de enero, del Comercio Interior de Andalucía (BOJA núm. 7, de 18 de enero).

- Ley 10/2001, de 11 de octubre, de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación (BOJA núm. 133, de 17 de noviembre).

- Ley 15/2005, de 22 de diciembre, de Artesanía de Andalucía (BOJA núm. 254, de 31 de diciembre).

- Decreto 113/1989, de 31 de mayo, por el que se regula el registro general, carnet profesional y la placa identificativa de comerciantes ambulantes de Andalucía (BOJA núm. 48, de 20 de junio).

- Decreto 81/1998, de 7 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Ferias Comerciales Oficiales de Andalucía (BOJA núm. 65, de 13 de junio).

- Decreto 19/2000, de 31 de enero, por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Comerciantes

y Actividades Comerciales de Andalucía (BOJA núm. 39, de 1 de abril).

- Decreto 181/2005, de 26 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Electoral de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de Andalucía (BOJA núm. 147, de 29 de julio).

- Orden de 24 de julio de 1996, por la que se regula el procedimiento para determinar las zonas que tengan la condición de gran afluencia turística, a efectos de horarios comerciales (BOJA núm. 93, de 13 de agosto).

- Orden de 20 de diciembre de 2002, por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior del Consejo Andaluz de Cámaras de Comercio, Industria y Navegación de Andalucía (BOJA núm. 11, de 17 de enero de 2003).

4. Deporte:

- Ley 6/1998, de 14 de diciembre, del Deporte (BOJA núm. 148, de 29 de diciembre).

- Decreto 86/1986, de 7 de mayo, por el que se crea el Instituto Andaluz del Deporte (BOJA núm. 57, de 14 de junio).

- Decreto 496/1996, de 26 de noviembre, de constitución de la Empresa Pública de Deporte Andaluz (BOJA núm. 148, de 24 de diciembre).

- Decreto 224/1999, de 9 de noviembre, por el que se crea el Centro Andaluz de Medicina del Deporte (BOJA núm. 132, de 13 de noviembre).

- Decreto 236/1999, de 13 de diciembre, del Régimen Sancionador y Disciplinario Deportivo (BOJA núm. 147, de 18 de diciembre).

- Decreto 7/2000, de 24 de enero, de Entidades Deportivas Andaluzas (BOJA núm. 14, de 5 de febrero).

- Decreto 284/2000, de 6 de junio, por el que se regula el Inventario Andaluz de Instalaciones Deportivas (BOJA núm. 67, de 10 de junio).

- Decreto 434/2000, de 20 de noviembre, sobre el Deporte Andaluz de Alto Rendimiento (BOJA núm. 136, de 25 de noviembre).

- Decreto 144/2001, de 19 de junio, sobre los Planes de Instalaciones Deportivas (BOJA núm. 72, de 26 de junio).

- Decreto 143/2003, de 3 de junio, por el que se regula la organización y funcionamiento del Consejo Andaluz del Deporte (BOJA núm. 109, de 10 de junio).

- Decreto 216/2003, de 22 de julio, del Buceo Deportivo-Recreativo (BOJA núm. 142, de 25 de julio).

- Orden de 20 de febrero de 1998, por la que se regulan los exámenes para la obtención de títulos para el gobierno de las embarcaciones de recreo (BOJA núm. 25, de 5 de marzo).

- Orden de 7 de febrero de 2000, por la que se regulan los procesos electorales de las Federaciones Deportivas Andaluzas (BOJA núm. 27, de 4 de marzo).

- Orden de 20 de mayo de 2002, por la que se regula la constitución y puesta en funcionamiento de la Confederación Andaluza de Federaciones Deportivas (BOJA núm. 69, de 13 de junio).

III. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser informadas, mediante comunicación que se les dirigirá al efecto, del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación del procedimiento, de los efec-

tos que pueda producir el silencio administrativo y de la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente para su tramitación.

2. Recibir resolución expresa respecto a sus peticiones y solicitudes.

3. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

4. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en esta Delegación Provincial de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

5. Ser objeto de una atención directa y personalizada.

6. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

8. Obtener una orientación positiva.

9. Obtener copias autenticadas de los documentos que presenten, siempre que las aporten con los originales, así como la devolución de éstos.

10. Acceder a los Registros y Archivos Administrativos en los términos previstos por la normativa de aplicación.

11. Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

12. Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, las personas usuarias tienen derecho al tratamiento de sus datos personales con las garantías establecidas en dicha Ley.

IV. Sugerencias y reclamaciones.

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

Cualquier persona natural o jurídica tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

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 otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en formato papel, se encuentra en todos los Registros Generales de documentos de la Junta de Andalucía. En formato electrónico está disponible en Internet, en la dirección www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.

Quienes pretendan presentar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros Generales de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma auto-

- Teléfono: 955 034 100.
- Fax: 955 034 102.
- Correo electrónico: sugerencias.ctcd@juntadeandalucia.es.
- Dirección de Internet: www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte.
- Libro de Sugerecias y Reclamaciones: www.juntadeandalucia.es/justiciavadministracionpublica/lsr/index.jsp.

V.II. Formas de acceso y transporte.

A la Delegación Provincial se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Triana hasta Plaza del Duque.
- Línea 13, desde Pino Montano hasta Plaza del Duque.
- Línea 14, desde Macarena hasta Plaza del Duque.

Para acceder desde otros puntos de la ciudad llamar al 902 459 954.

Paradas de taxis cercanas:

- Plaza del Duque (El Corte Inglés).
- Alameda de Hércules.
- Plaza de la Encarnación.

Plano de situación:

- [illegible]

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLES

I. Compromisos de calidad.

La relación de servicios prestados por la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Sevilla recogidos en esta Carta se llevarán a cabo y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Con carácter general:

1.1 Facilitar de manera inmediata a toda persona que lo solicite dentro del horario de atención al público, información sobre los temas de competencia de esta Delegación Provincial.

2. Secretaría General:

2.1. Registrar y compulsar documentación que se presente con carácter inmediato, salvo que lo impida su naturaleza o cantidad.

2.2. Atender y responder a cualquier queja sobre el contenido de la presente Carta de Servicios en un plazo máximo de 15 días.

2.3. Registrar los certificados digitales de las personas físicas expedidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre en el momento de la solicitud.

3. Servicio de Turismo:

3.1. Registro de Turismo de Andalucía. Resoluciones de Inscripción, una vez completada por los interesados la documentación exigible:

- De proyectos de establecimientos hoteleros: 40 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: 20 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: 20 días.
- Asociaciones, fundaciones y entes cuya finalidad esencial sea el fomento del turismo: 25 días.
- Oficinas de agencias de viajes: 10 días.
- Empresas de turismo activo: 45 días.
- Integración de oficinas de turismo en la Red de Oficinas de Turismo de Andalucía: 60 días.

3.2. Registro de Turismo de Andalucía. Anotaciones, una vez completada por los interesados la documentación exigible:

- 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.
- Declaraciones de precios de establecimientos hoteleros, apartamentos turísticos y campamentos: 10 días.
- Actividades secundarias con incidencia en la oferta turística: 10 días.
- Puntos de Información Turística: 10 días.

3.3. Otros asuntos relacionados con el Registro de Turismo:

- Emisión de hojas registrales y oficio remisión a los titulares que lo solicitan: 5 días.

- Aprobación del Reglamento de Régimen Interior de establecimientos hoteleros: 20 días.
- Aprobación del Reglamento de Régimen Interior de campamentos de turismo: 20 días.
- Resoluciones de desistimientos de los titulares: 10 días.
- Resoluciones de ampliación de plazos en el procedimiento: 10 días.
- Resoluciones de modificación de proyectos de establecimientos hoteleros: 40 días.
- Informar sobre fuentes estadísticas según RETA: 20 días.

3.4. Fomento y Programas (Subvenciones):

- Emisión del informe de Interés Turístico de Empresas Privadas que solicitan acogerse a los beneficios de la Ley de Incentivos Regionales: 10 días.

3.5. Defensa de los intereses de los usuarios turísticos:

- Acuse de recibo a la persona usuaria, comunicándole el inicio de la tramitación de la cuestión planteada y solicitándole, en su caso, la aportación de algún tipo de documentos que avalen como medio de prueba la reclamación: 15 días.
- Comunicación al reclamante de la resolución de su reclamación tras todas las investigaciones llevadas a cabo: 5 meses.
- Realizar las visitas de inspección (desde la petición por la jefatura del Servicio de Turismo): 30 días.
- Elaborar los informes relativos a estas visitas: 10 días.
- Resolver los procedimientos sancionadores que no necesiten notificación edictal, desde su acuerdo de inicio: 5 meses.

4. Servicio de Comercio:

1. Informar en un máximo de 2 horas las consultas que se formulen telefónicamente acerca de expedientes concretos que se encuentren en tramitación, así como aquellas otras sobre la normativa de Comercio en general.
2. Contestar e informar sobre las consultas acerca de expedientes concretos que se encuentren en tramitación en un plazo máximo de 6 días desde su recepción, cuando se formulen por correo electrónico o fax.
3. Contestar las consultas acerca de expedientes concretos, siempre que se formulen por correo convencional, así como cualesquiera otras peticiones de información, en el plazo máximo de 12 días a contar desde su recepción en el Servicio.
4. Expedir certificaciones registrales y copias de resoluciones administrativas en un plazo máximo de 6 días, contados a partir del de recepción de la petición.
5. 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 2 meses, desde la fecha de recepción en esta unidad.
6. Tramitar las solicitudes de inscripción en el Registro de Comerciantes Ambulantes de Andalucía en el plazo de 7 días desde la fecha de recepción.
7. Resolver los expedientes sancionadores, en procedimientos que no necesiten notificación de los actos en BOP, BOJA y tablón de anuncios de Entidades Locales, en el plazo máximo de 5 meses.
8. Confeccionar el carné de vendedor ambulante en el momento de la renovación, siempre que ésta sea presencial y se aporte la documentación requerida al efecto por las normas reguladoras.
9. Confeccionar y remitir el carné de vendedor ambulante cuando sea solicitado por correo aporte la documentación requerida al efecto por las normas reguladoras en el plazo de 45 días.

5. Servicio de Deporte:

1. Emitir la correspondiente certificación, en el plazo de 5 días hábiles, sobre la inscripción en el Registro Andaluz de Entidades Deportivas, cargos directivos, etc., de las Entidades Deportivas, a los efectos de acreditación ante otros organismos públicos.

2. Tramitar, en el plazo de 8 días hábiles, las solicitudes de inscripción de nuevas instalaciones en el Registro Andaluz de Instalaciones Deportivas o de las modificaciones estructurales producidas en las ya inscritas.

3. Realizar visitas a las obras de construcción o remodelación de instalaciones deportivas durante la ejecución de las mismas.

4. Levantar Actas de Inspección en aquellos casos que sea necesario, sobre las actividades deportivas o la ejecución de obras de construcción de instalaciones deportivas.

5. Tramitar la inscripción de alta y/o modificación de entidades deportivas en un plazo de 10 días hábiles.

6. Diligenciar libros oficiales de las entidades deportivas en un plazo de 8 días hábiles.

7. En lo relativo a la Inspección deportiva, emisión de Informes en el plazo de 10 días, desde la visita.

8. Elaborar y distribuir circulares informativas de las distintas convocatorias de subvenciones entre aquellas entidades deportivas que puedan ser beneficiarias de las mismas, o bien, a sus entes asociativos superiores para su traslado a éstas.

II. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Delegación Provincial se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Delegación Provincial:

- Con carácter general:

1. Grado de satisfacción que demuestran los usuarios a través de las encuestas que se facilitarán a los mismos tras recibir una información.

- Secretaría General:

1. Número de documentos registrados en el año.
2. Número de quejas sobre el contenido de la presente Carta de Servicios.

3. Número de certificaciones digitales expedidas adecuándose al compromiso adquirido y porcentaje respecto al total solicitado.

- Turismo:

1. Inscripciones en el Registro de Turismo de Andalucía: Porcentaje en plazo.

2. Anotaciones en el Registro de Turismo de Andalucía: Porcentaje en plazo.

3. Emisión de hojas registrales a petición de los titulares que lo soliciten: Porcentaje en plazo.

4. Aprobación de Reglamentos de Régimen Interior de establecimientos hoteleros: Porcentaje en plazo.

5. Aprobación de Reglamentos de Régimen Interior de campamentos de turismo: Porcentaje en plazo.

6. Emisión del informe de Interés Turístico de empresas privadas que solicitan acogerse a los beneficios de la Ley de Incentivos Regionales: Porcentaje en plazo.

7. Acuse de recibo al usuario, comunicándole el inicio de la tramitación de la cuestión planteada y solicitándole, en su caso, la aportación de algún tipo de documentos que avalen

como medio de prueba la reclamación: Porcentaje en plazo.

8. Comunicación al reclamante de la resolución de su reclamación tras todas las investigaciones llevadas a cabo: Porcentaje en plazo.

9. Resoluciones de desistimientos de los titulares: Porcentaje en plazo.

10. Resoluciones de ampliación de plazos en el procedimiento: Porcentaje en plazo.

11. Resoluciones de modificación de proyectos de establecimientos hoteleros: Porcentaje en plazo.

12. Número de informaciones atendidas sobre fuentes estadísticas según RETA.

13. Número de visitas de Inspección giradas en el plazo comprometido, en relación con el total de visitas.

14. Número de actas e informes complementarios de la Inspección de Turismo evacuados en el plazo comprometido, en relación con el total de actas e informes que se emitan.

15. Número de resoluciones de procedimientos sancionadores notificadas a los interesados en el plazo comprometido, sobre el total.

- Comercio:

1. Número de certificaciones y copias emitidas en el plazo comprometido.

2. Número de inscripciones y renovaciones habidas en el Registro de Comerciantes Ambulantes dentro del plazo comprometido.

3. Porcentaje de resoluciones y expedientes concluidos durante el año con relación al número de solicitudes presentadas y en los plazos comprometidos, por lo que se refiere al Registro de Comerciantes.

4. Número de resoluciones concluidas de expedientes sancionadores dentro del plazo comprometido.

5. Porcentaje de renovaciones del carné de vendedor ambulante con respecto al número de solicitudes presentadas durante el año, expedidos en el plazo comprometido.

- Deporte:

1. Porcentaje de expedición de certificaciones sobre inscripciones en el Registro Andaluz de Entidades Deportivas.

2. Porcentaje de inscripciones de nuevas instalaciones en el Registro Andaluz de Instalaciones Deportivas realizadas en plazo sobre el total.

3. Número de visitas realizadas por la inspección para el control de las distintas modalidades de subvención concedidas sobre el total de las actuaciones.

4. Número de visitas realizadas para comprobar la ejecución de obras.

5. Número de visitas en las que ha sido necesario levantar acta de inspección.

6. Porcentaje en plazo de la tramitación sobre inscripciones de alta y/o modificación de entidades deportivas.

7. Porcentaje de diligenciados de libros de contabilidad, de actas, de socios y de inventario, en plazo sobre el total.

8. Número de informes emitidos por la Inspección en el plazo comprometido sobre el total de los elaborados.

9. Número de circulares informativas emitidas en relación con las subvenciones convocadas.

C) DATOS DE CARACTER COMPLEMENTARIO: HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERES

I. Horarios de atención al público:

El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas.

II. Otros datos de interés:

Las personas que deseen acceder a la Carta de Servicios podrán obtenerla en formato papel, así como su folleto divulgativo, en las dependencias de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte. También estará disponible en Internet, en la página web de dicha Consejería (www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte).

CAMARA DE CUENTAS DE ANDALUCIA

RESOLUCION de 27 de junio de 2006, por la que se ordena la publicación del Informe de fiscalización de regularidad de la Fundación Andaluza de Servicios Sociales, correspondiente al ejercicio 2004.

En virtud de las facultades que me vienen atribuidas por el artículo 21 de la Ley 1/1988, de 17 de marzo, de la Cámara de Cuentas de Andalucía, y del acuerdo adoptado por el Pleno de esta Institución, en la sesión celebrada el día 20 de abril de 2006,

R E S U E L V O

De conformidad con el art. 12 de la citada Ley 1/1988, ordenar la publicación del Informe de fiscalización de regularidad de la Fundación Andaluza de Servicios Sociales, correspondiente al ejercicio 2004.

Sevilla, 27 de junio de 2006.- El Consejero Mayor, Rafael Navas Vázquez.

FISCALIZACION DE REGULARIDAD
DE LA FUNDACION ANDALUZA DE SERVICIOS SOCIALES

Ejercicio 2004

OE 01/2005

El Pleno de la Cámara de Cuentas de Andalucía, en su sesión celebrada el día 20 de abril de 2006, con asistencia

de todos sus miembros, ha acordado aprobar por unanimidad el Informe de fiscalización de la Fundación Andaluza de Servicios Sociales, correspondiente al ejercicio 2004.

I N D I C E**I. INTRODUCCION****II. OBJETIVOS Y ALCANCE****II.1. OBJETIVOS****II.2. ALCANCE****III. RESULTADOS DE LA FISCALIZACION****III.1. REVISION DEL CONTROL INTERNO****III.2. REVISION DEL CUMPLIMIENTO DE LEGALIDAD****III.3. ANALISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS****III.3.1. Inmovilizado****III.3.2. Ingresos a distribuir en varios ejercicios**
(Subvenciones oficiales de capital). Transferencias corrientes**III.3.3. Fondos propios****III.3.4. Gastos e ingresos****IV. CONCLUSIONES Y OPINION****IV.1. CONCLUSIONES DE CONTROL INTERNO****IV.2. CONCLUSIONES DE REGULARIDAD****IV.3. OPINION DE REGULARIDAD****V. ANEXOS****VI. ALEGACIONES****A B R E V I A T U R A S**

FASS	Fundación Andaluza de Servicios Sociales
IGJA	Intervención General de la Junta de Andalucía
LCAP	Ley de Contratos de las Administraciones Públicas
m€	Miles de euros