



Al igual que el resto de las sociedades desarrolladas, los andaluces exigen una mayor calidad en los servicios públicos. Nuestro compromiso para la presente legislatura será: aprobar las **Cartas de Servicios** para todos los Centros de la Administración de la Junta de Andalucía, de forma que para cada servicio público la ciudadanía conozca de una manera clara y explícita las prestaciones y los estándares de calidad a que tienen derecho.

Discurso de Investidura de la VII legislatura

*Manuel Chaves González
Presidente de la Junta de Andalucía*

DIRECCIONES, FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE:

■ Atención presencial:

Edificio Torretriana. Avda. Juan Antonio Vizarrón s/n 41092 Sevilla.

■ Teléfonos:

955 06 52 99 / 955 06 53 09.

■ Fax: 955 06 54 46.

■ Correo electrónico:

informacion.ctcd@juntadeandalucia.es
documentacion.ctcd@juntadeandalucia.es
publicaciones.ctcd@juntadeandalucia.es

■ Página Web:

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte>

■ Autobuses:

Líneas C1 y C2: parada c/ Inca Garcilaso.

Líneas 5 y 6: parada c/ Gonzalo Jiménez de Quesada (Puerta Triana.)

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA:

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

MISIÓN DE LA UNIDAD:

El Servicio de Información, Documentación, Estudios y Publicaciones de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte tiene como misión organizar y coordinar los diversos sistemas de información de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte. Y así, tiene entre sus cometidos, seleccionar, recopilar, tratar técnicamente y difundir toda la información y documentación especializada en turismo, comercio y deporte, contribuyendo a una mayor eficacia en la gestión de estos conocimientos, con el fin de que sus usuarios dispongan de las herramientas necesarias para el desarrollo de sus trabajos.

Plano de situación:



HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS:

Horarios de atención al público.

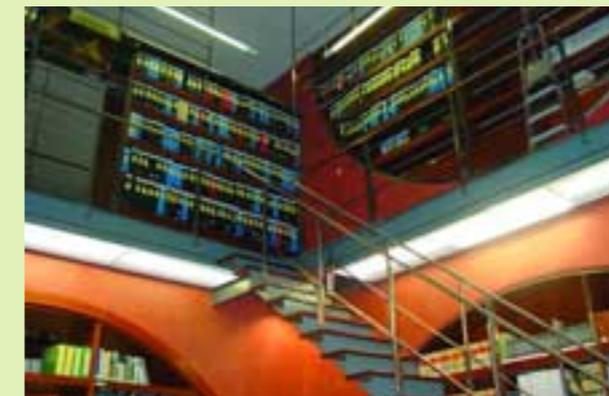
- Horario de atención al público en general: Lunes y viernes, de 9:00 a 14:00 horas.
- Horario de atención al personal de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte: Lunes a viernes, de 8:30 a 14:00 horas.

Otros datos de interés.

Servicio de préstamo:

- El usuario externo dispone de préstamo de fin de semana.
- El personal de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte dispone de 15 días de préstamo.

Facilidades de acceso para personas discapacitadas.



Precio unitario: 0,10 € - Fecha de publicación: Julio de 2004



JUNTA DE ANDALUCÍA

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN, ESTUDIOS Y PUBLICACIONES

CONSEJERÍA DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE

CARTA DE SERVICIOS



CALIDAD DE SERVICIOS

EL SERVICIO DE INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN, ESTUDIOS Y PUBLICACIONES PRESTA LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

■ Información a la ciudadanía

- Sobre las materias competencia de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte a través de la página web: <http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte>
- Consultas sobre estas materias a través del correo electrónico: informacion.ctcd@juntadeandalucia.es

■ Documentación

- *Asesoramiento* sobre la existencia y uso de las fuentes de información especializadas en turismo, comercio y deporte, especialmente las elaboradas por la Consejería.
- *Catálogo* bibliográfico especializado en turismo, comercio y deporte.
- *Información bibliográfica* personalizada, en función del perfil y las necesidades del usuario.
- *Consulta* de los fondos del Centro de Documentación y Publicaciones durante el horario de atención al público.
- *Préstamo* de fin de semana de los fondos a aquellas personas que dispongan de carné de usuario.
- *Servicio de obtención del documento*: localización de aquellos fondos que están disponibles en otros Centros y su puesta a disposición del usuario.
- *Servicio de solicitud de adquisición de fondos*: el Centro de Documentación y Publicaciones adquiere fondos a iniciativa propia o por sugerencia de las personas usuarias. Las solicitudes se podrán realizar mediante el formulario de petición normalizado.

■ Publicaciones

- *Consulta del fondo editorial* de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte en las instalaciones del Centro de Documentación y Publicaciones.
- *Consulta del Catálogo de Publicaciones* de la Consejería a través de la página web, que incluye los textos íntegros de las publicaciones no sujetas a precio público.

- *Solicitud de las publicaciones* de forma presencial o mediante la siguiente dirección de correo electrónico: publicaciones.ctcd@juntadeandalucia.es

■ Archivo

- *Consulta* de documentación administrativa de acuerdo a la normativa vigente.

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN:

■ Información a la ciudadanía

- Información actualizada a la ciudadanía.
- Respuesta a todas las consultas de la ciudadanía realizadas por correo electrónico.

■ Documentación

- Información y atención por personal cualificado en sus distintas modalidades: presencial, telefónica, correo postal y correo electrónico.
- *Actualización* diaria del catálogo especializado en turismo, comercio y deporte.
- *Garantía* de acceso a los fondos del Centro de Documentación y Publicaciones en el propio Centro y a través de la página web: <http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte>
- *Localización* inmediata de los fondos bibliográficos.
- *Expedición* instantánea y gratuita del carné de usuario.
- *Tramitación* inmediata de la compra de los materiales solicitados en función de las necesidades de los usuarios y de las disponibilidades presupuestarias.
- *Convocatoria* de becas de formación en información y documentación en las materias competencia de la Consejería.

■ Publicaciones

- Garantía de acceso al Catálogo de Publicaciones de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte a través de la página web: <http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte>
- Distribución de las publicaciones no sujetas a precio público a instituciones y ciudadanos interesados, en función de la disponibilidad de ejemplares.

INDICADORES DE CALIDAD:

- Periodicidad media de actualizaciones de la página web.
- Número de accesos a la página web.
- Plazo medio de tramitación en días de las respuestas a los correos electrónicos recibidos.
- Número de consultas atendidas por el Centro de Documentación y Publicaciones clasificadas por el canal utilizado y por áreas temáticas.
- Número de títulos del fondo bibliográfico incrementados.
- Número de accesos al catálogo bibliográfico.
- Número de préstamos realizados en sus distintas modalidades.
- Número de usuarios incrementados anualmente.
- Número de solicitudes de adquisición de material bibliográfico y documental tramitadas.
- Número de solicitudes recibidas en relación con cada convocatoria de beca realizada.
- Número de accesos al Catálogo de Publicaciones.
- Número de ejemplares distribuidos en relación con la tirada.
- Número de consultas de documentación administrativa atendidas.



SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES:

Libro de Sugerencias y Reclamaciones

1. La ciudadanía o las personas usuarias, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.
2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de la ciudadanía en sus relaciones con el Servicio de Información, Documentación, Estudios y Publicaciones, ya que puede presentar las reclamaciones oportunas cuando considere haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estime convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.
3. 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).

