



**DIPUTACIÓN
DE VALLADOLID**

CARTA DE SERVICIOS

Patronato de
Turismo

PROVINCIA DE VALLADOLID

*mucho que
ver contigo*



QUIÉNES SOMOS



El Patronato Provincial de Turismo es un servicio dependiente de la Diputación de Valladolid cuyos estatutos indican como fines principales la promoción turística de la provincia, en coordinación con los municipios turísticos, encaminada a la atracción del turismo hacia Valladolid y su provincia, así como la coordinación de las acciones de promoción y fomento del turismo que desarrollen los municipios comprendidos en su ámbito territorial.



SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- Información y tramitación de solicitudes de subvenciones turísticas dirigidas tanto a los ciudadanos, personas físicas o jurídicas, como a las entidades públicas y/o privadas sin ánimo de lucro.
- Colaboración y asesoramiento a Asociaciones y Ayuntamientos en materia turística.
- Información turística de la provincia de Valladolid.
- Edición de material promocional turístico, guías y folletos.
- Organización de jornadas y eventos turísticos.



CÓMO CONTACTAR CON NOSOTROS

Puede contactar con el Patronato de Turismo, a través de los siguientes medios, de forma presencial o postal:

DIPUTACIÓN DE VALLADOLID.
PATRONATO PROVINCIAL DE TURISMO.
C/ Ramón y Cajal, 5
47003 Valladolid.

Horario:
De lunes a viernes de 9 a 14h.

Vía telefónica:
983 42 72 59 (De lunes a viernes de 9 a 14h).

Vía correo electrónico:
turismo@dipvalladolid.es

Vía Web:
www.provinciadevalladolid.com

De manera telemática, a través de la "sede electrónica":
www.sede.diputaciondevalladolid.es



@turismovalladolid



@turvalladolid



@turismo_valladolid_

DERECHOS DE LOS/AS USUARIOS/AS

- Ser asesorado/a sobre los trámites y/o requisitos a cumplimentar.
- Conocer el estado de la tramitación de los procedimientos.
- A presentar alegaciones, quejas y reclamaciones.

FORMAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- Mediante el Buzón de consultas, quejas y sugerencias del portal de Transparencia y Gobierno Abierto de la Diputación de Valladolid.
- Mediante la participación en los foros de debate que se incluyan en la página web de la Diputación de Valladolid > Gobierno Abierto/Participación/Debates.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

- Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal que posea el Patronato Provincial de Turismo.
- Derecho a obtener información completa y veraz sobre el estado de la tramitación de los procedimientos en los que estén interesados.
- Derecho a que las actuaciones del Patronato Provincial de Turismo se lleven a cabo en la forma que resulte menos gravosa para el ciudadano.
- Derecho a la presunción de buena fe del ciudadano y de las entidades públicas y/o privadas sin ánimo de lucro en sus declaraciones tributarias.
- Derecho a actuar ante el Patronato Provincial de Turismo personalmente o por medio de representante.
- Derecho a participar en la mejora continua de los servicios que presta el Patronato Provincial de Turismo a través del buzón de quejas y sugerencias de la página web [https://gobiernoabierto.diputaciondevalladolid.es / buzon-de-sugerencias](https://gobiernoabierto.diputaciondevalladolid.es/buzon-de-sugerencias).

Los ciudadanos podrán hacer llegar al Patronato Provincial de Turismo de la Diputación de Valladolid las quejas y sugerencias que estimen más convenientes a través de los siguientes cauces:

- Vía correo electrónico:
turismo@dipvalladolid.es
- De manera telemática, a través de la "sede electrónica":
www.sede.diputaciondevalladolid.es

El Patronato Provincial de Turismo adquiere los siguientes compromisos con los ciudadanos:

- Prestar una atención personalizada en un tiempo medio de espera no superior a cinco minutos.
- Concertar una cita previa, cuando el ciudadano lo solicite en un plazo máximo de 48 horas.
- Contestar a las peticiones de información turística y consultas, realizadas vía correo electrónico, en el plazo de 2 días hábiles.
- Contestar a las consultas presentadas por los ciudadanos, a través del Registro General de la Diputación de Valladolid o a través del buzón de quejas y sugerencias de la página web [https://gobiernoabierto.diputaciondevalladolid.es / buzon-de-sugerencias](https://gobiernoabierto.diputaciondevalladolid.es/buzon-de-sugerencias).
- Contestar en un plazo inferior a 7 días hábiles a las quejas y sugerencias.
- Remitir la documentación necesaria por la vía que indique el ciudadano para la solicitud de las subvenciones en los casos que no puedan descargarse a través de la web:
www.diputaciondevalladolid.es

COMPROMISOS DE CALIDAD

El personal del Patronato Provincial de Turismo se guiará por las siguientes reglas de actuación con los ciudadanos:

- Se identificará adecuadamente.
- Escuchará activamente al ciudadano.
- Utilizará un lenguaje comprensible.
- Facilitará las solicitudes necesarias.
- Tratará de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible.
- Preguntará al interesado si ha obtenido lo que deseaba.
- Se despedirá con amabilidad.

CÓMO MEDIMOS EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Número de reclamaciones relacionadas con la información personalizada, el soporte técnico y la resolución de incidencias en cada canal.
- Número de quejas y sugerencias contestadas en el plazo establecido.

CONSEJOS ÚTILES PARA LOS/LAS USUARIOS/AS

- Llamar por teléfono para concertar la visita y conocer la documentación a presentar.
- Asegurarse dónde está ubicado el servicio (la Diputación de Valladolid cuenta con dos edificios administrativos).





CARTA
DE SERVICIOS



**DIPUTACIÓN
DE VALLADOLID**

PROVINCIA DE VALLADOLID

*mucho que
ver contigo*