



**DIPUTACIÓN
DE VALLADOLID**

CARTA DE SERVICIOS



**ALIMENTOS
DE VALLADOLID**
A gusto de todos



**Promoción Agroalimentaria
y Consumo**



QUIÉNES SOMOS



El Servicio de Promoción Agroalimentaria y Consumo dentro de la estructura orgánico-funcional de la Diputación de Valladolid, pertenece al Área de Hacienda, Personal y Promoción de la Diputación de Valladolid. Aglutina por un lado todas las acciones y programas destinados a la gestión de la marca "Alimentos de Valladolid", y su vinculación con entidades públicas y privadas, relacionadas con el sector agroalimentario, y por otro, la gestión de la Oficina de Información al Consumidor.

En esta carta de servicios, diferenciaremos estos dos departamentos:

ALIMENTOS DE VALLADOLID

La Marca "Alimentos de Valladolid. A gusto de todos" aglutina a los productos agroalimentarios de la provincia de Valladolid como señal de identidad geográfica y distintivo de calidad.

A través de ella se pretende establecer una estrategia de promoción y diferenciación de:

- Los productos pertenecientes a la Marca de "Alimentos de Valladolid. A gusto de todos".
- Los establecimientos de hostelería y comercio minorista de alimentación, que utilizan o venden productos pertenecientes a la Marca.

QUIÉNES SOMOS



OMIC

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de la Diputación de Valladolid, cuyos servicios se prestan a través del Servicio de Promoción Agroalimentaria y Consumo, tiene como misión principal la de garantizar a todos los habitantes de la provincia de Valladolid sus derechos como consumidores y usuarios, protegiéndolos y defendiéndolos en materia de consumo mediante la información y orientación a las personas consumidoras, la tramitación de aquellas reclamaciones y denuncias que se presenten en materia de consumo, así como la mediación en los conflictos que puedan surgir como consecuencia de las reclamaciones presentadas. Todas estas actuaciones encuentran su reflejo en el objetivo estratégico de "fomentar los sectores orientados al desarrollo económico sostenible", a través de la "promoción del consumo responsable y del comercio justo".

La OMIC presta sus servicios en todo lo relacionado con los sectores de bienes, servicios y suministros, manifestando su compromiso con la calidad de los servicios y con la mejora continua de los mismos como elemento clave de su cultura organizativa.



SERVICIOS QUE PRESTAMOS



ALIMENTOS DE VALLADOLID

- El uso del sello garantiza la calidad diferenciada del producto bajo una misma imagen.
- Acercamiento de productos de Valladolid al consumidor.
- Se dotará a los productos amparados de una identidad geográfica común, beneficiándose del prestigio de la riqueza agroalimentaria de la provincia de Valladolid.
- La promoción conjunta de los productos bajo el paraguas de una marca institucional (ej.: presencia en ferias agroalimentarias, campañas promoción, etc.)
- Favorece la comercialización, a través de los establecimientos de hostelería y comercio minorista, llegando hasta el consumidor final.

OMIC

Información y orientación:

- Suministrar información general en materia de consumo, respecto a bienes, servicios y suministros.
- Asesorar y orientar sobre los organismos competentes para la resolución del conflicto, en aquellas materias específicas de consumo que excedan el ámbito de actuación de la OMIC.

- Facilitar a las personas interesadas información particular sobre el estado de tramitación de los expedientes, de sus reclamaciones y denuncias.

Tramitación de reclamaciones y denuncias:

- Recibir las reclamaciones y denuncias una vez registradas.
- Prestar a la persona consumidora una atención personalizada.
- Tramitar y gestionar:
 - Estudiar, analizar y evaluar las reclamaciones y denuncias.
 - Dar traslado al órgano sectorial o territorial competente, en su caso.
 - Comunicar a la parte reclamada los motivos de la reclamación efectuada por la persona consumidora.
- Mediar en los conflictos entre las personas consumidoras y el empresariado, y, en caso de resultado negativo:
 - Informar sobre la posibilidad de acudir a la Junta Arbitral de Consumo o a otras vías para la resolución del conflicto, trasladando la reclamación a la Junta Arbitral de Consumo correspondiente, cuando la persona consumidora así lo solicite.
 - Informar de la posibilidad de acudir a la vía judicial para la resolución del conflicto.

- Valorar la existencia de presuntas infracciones en materia de consumo y, en su caso, trasladar el expediente al órgano competente.
- Comunicar el resultado de la tramitación de su reclamación a la persona consumidora.

Apoyo en las acciones formativas y educativas de las personas consumidoras:

- Distribuir publicaciones, folletos y revistas de elaboración propia y de otras Organizaciones relacionadas con el consumo.
- Actualizar los contenidos de la página Web dedicados a la información a la persona consumidora.

Distribución al empresariado de hojas del sistema unificado de reclamaciones:

- Distribuir hojas de reclamación desde las oficinas de la OMIC al empresariado o facilitar los medios para su obtención.
- Distribuir carteles de tenencia de hojas de reclamaciones.

Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones:

- Gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

CÓMO CONTACTAR CON NOSOTROS

SERVICIO DE PROMOCIÓN AGROALIMENTARIA Y CONSUMO

-  **Dirección:** Palacio Pimentel C/Angustias, 44. 47003. Valladolid.
-  **Teléfono:** 983-427100
-  **Correo electrónico:** info@alimentosdevalladolid.com
-  **Web:** www.alimentosdevalladolid.com

EDIFICIO QBO, SEDE DE ALIMENTOS DE VALLADOLID

-  **Dirección:** Calle del Monasterio del Paular, 47015 Valladolid
-  **Teléfono:** 983-666089
-  **Correo electrónico:** info@alimentosdevalladolid.com
-  **Web:** www.alimentosdevalladolid.com

OMIC

-  **Dirección:** Hospital Viejo (Diputación de Valladolid) Avenida Ramón y Cajal ,5 47003 Valladolid
-  **Teléfono:** 983-427100
-  **Correo electrónico:** consumo@dipvalladolid.es
-  **Web:** www.diputaciondevalladolid.es/consumo

La Oficina de Información al Consumidor, tiene un calendario de permanencias en municipios de la provincia, según el siguiente esquema:

CALENDARIO DE PERMANENCIAS, OMIC.

LUNES	DIPUTACIÓN DE VALLADOLID. Tareas de Coordinación y Planificación
MARTES	VILLALÓN: Tel: 983 740 830 OLMEDO: Tel: 983 601 998 TORDESILLAS: Tel. 615 041 666 MAYORGA: [Quincenal: 1er martes de mes]. Tel: 983 751 003 PEDRAJAS DE SAN ESTEBAN: [1º y 4º martes del mes]. Tel: 983 625 013
MIÉRCOLES	MOJADOS: [Previo aviso del consumidor en el Ayuntamiento]. Tel: 983 607 012 ÍSCAR: Tel: 983 611 003 MEDINA DE RIOSECO: 983 701 039
JUEVES	PEÑAFIEL: Tel: 983 880 564 TUDELA DE DUERO: Tel: 983 521 993
VIERNES	LA CISTÉRNIGA: Tel: 983 401 227
DE LUNES A VIERNES	DIPUTACIÓN DE VALLADOLID: Tel: 983 427 100 En horario de 9:00 a 14:00 h





DERECHOS



DE LOS USUARIOS/AS

Derechos por los servicios ofrecidos por Diputación:

- Derecho a ser informado/a de cualquier consulta que se realice en el ámbito de competencias del Servicio.
- Derecho a ser asesorados/as sobre los trámites y/o requisitos que deben cumplir.
- Derecho a conocer la identidad de las autoridades, responsables y personal encargados de tramitar los procedimientos en que sean parte y a exigir responsabilidades a los mismos cuando legalmente corresponda.
- Derecho a presentar alegaciones, reclamaciones, sugerencias y quejas en relación con los procedimientos administrativos tramitados, en los que tengan la condición de interesados/as.
- Derecho a recibir información administrativa suficiente, real, veraz y comprensible sobre los servicios y prestaciones disponibles, los criterios de adjudicación y las prioridades para recibirlos.
- Derecho a obtener información completa, eficaz y rápida sobre el estado de la tramitación de los procedimientos administrativos tratados, en los que tengan la condición de interesado/a y a obtener copias de documentos contenidos en ellos.

- Derecho a ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Derecho a la privacidad y confidencialidad del tratamiento de la información de carácter personal con la garantía establecida en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- Derecho a ser tratados con el debido respeto, consideración y amabilidad y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Derecho a exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Derecho a contar con un profesional de referencia para el buen funcionamiento de los servicios.
- Derecho a obtener informes de las actuaciones que se han llevado a cabo.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Derechos como consumidor:

- El derecho a la protección de la salud y seguridad, de modo que los productos y servicios que oferten no impliquen riesgos para los consumidores y usuarios.
- El derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, y a la calidad de los bienes y servicios.

- El derecho a la información y a la educación en materia de consumo, para facilitar el conocimiento sobre los diferentes productos y servicios y su adecuado uso, consumo o disfrute.
- El derecho a la representación, consulta y participación en los asuntos que les afecten y en la elaboración de disposiciones generales.
- El derecho a la protección jurídica y administrativa, así como a la reparación o indemnización de daños y perjuicios.



FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Demanda de información sobre aspectos relacionados con el Consumo de bienes y la prestación de servicios, tanto de la OMIC como de Alimentos de Valladolid. Es atendida, normalmente, en el acto, contestando directamente al interesado/a, aunque en ocasiones es necesario solicitar información o estudiar el asunto, en cuyo caso se pospone la respuesta.

- Encuestas voluntarias sobre la calidad de los servicios ofrecidos.
- Sugerencias y quejas sobre nuestros propios servicios.
- A través de los representantes municipales de las oficinas que atendemos en los municipios.

QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Los canales y opciones establecidas para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones por la valoración de nuestros Servicios y participación ciudadana son:

- A través del correo postal o cualquiera de los registros oficiales de entrada.
- A través del correo electrónico: consumo@dipvalladolid.es
- A través de la página web: [www.diputaciondevalladolid.es/Gobierno Abierto/Transparencia/Participación/Buzón de Consultas, Quejas y Sugerencias](http://www.diputaciondevalladolid.es/GobiernoAbierto/Transparencia/Participacion/BuzondeConsultas,QuejasySugerencias).
- Telefónico: se canaliza a través del 983 427 100
- Presencialmente: mediante cita previa en nuestras Oficinas o en las permanencias realizadas en los municipios de la provincia. El horario de atención es: de lunes a viernes telefónicamente y presencial con cita previa.

NORMATIVA APLICABLE

- Constitución Española de 1978 Art. 51.
- Estatuto de Autonomía de Castilla y León Art. 27
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local Art.31, Art. 36.
- Ley 2/2015, de 4 de marzo, del Estatuto del Consumidor de Castilla y León.
- Ley 1/2007, de 16 de noviembre, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Atendemos a las personas consumidoras con personal debidamente cualificado en materia de consumo y de las acciones de Alimentos de Valladolid, suministrando información correcta y actualizada e informando del contenido y trámites de sus consultas, reclamaciones o denuncias. El objetivo es que al menos el 80% de las personas usuarias estén satisfechas con la información recibida., y que la valoración de la preparación del personal sea como mínimo de 8 en una escala de 0 a 10.
- Prestamos una atención personalizada e individualizada, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible. El objetivo es que al menos el

80% de las personas usuarias estén satisfechas con el trato recibido y que la valoración de estos atributos sea como mínimo de 8 en una escala de 0 a 10.

– Ofrecemos a las personas consumidoras que así lo soliciten cita previa en la OMIC o en Alimentos de Valladolid, de forma que al menos al 75 % se les dé en un plazo no superior a 10 días naturales y al resto en un plazo no superior a 20 días naturales, salvo petición expresa de un plazo superior.

– Completamos la tramitación del 80 % de las reclamaciones o solicitudes de adhesión a la marca "Alimentos de Valladolid" en un plazo no superior a 2 meses, contando desde el inicio de la tramitación del expediente hasta que se envíe a la persona o entidad solicitante la oportuna comunicación. La totalidad de las reclamaciones y solicitudes estarán tramitadas en un plazo máximo 6 meses.

– Mediamos en los conflictos entre las personas consumidoras y el empresariado propiciando la resolución voluntaria de los mismos, de modo que se resuelvan favorablemente para las personas consumidoras al menos un 40% de los casos. Al resto de las personas consumidoras se les informará sobre las vías alternativas posibles para su resolución.

– Mantenemos actualizados los contenidos de la Web relativos a la Oficina de Información al Consumidor y Alimentos de Valladolid, realizando para ello al menos 150 actualizaciones al año.



COMO MEDIMOS EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS (INDICADORES DE GESTIÓN)

- Número de consultas atendidas de forma presencial, telefónica, telemática.
- Porcentaje de ciudadanos atendidos.
- Número de tramitaciones realizadas en el acto.
- Número de sugerencias y reclamaciones estudiadas y tramitadas.
- Nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- Número de sugerencias y quejas recibidas y respondidas en menos de 20 días.
- Número de encuestas de satisfacción y valoración de servicios realizadas.

CONSEJOS ÚTILES PARA LOS USUARIOS



- No dude en ponerse en contacto con nosotros antes de hacer un desplazamiento.
- Si desea una atención personalizada, llame antes por teléfono; evitará tiempo de espera.
- Asegúrese de tener a su disposición toda la documentación exigida antes de desplazarse a nuestra oficina.
- Las mejores horas del día para ser atendidos presencialmente de forma rápida es de 9 a 14 horas de lunes a viernes laborales.
- Consulte el directorio de Diputación para conocer la persona responsable de la gestión que le ocupa.
- Ten confianza en su profesional de referencia y siga sus indicaciones.
- Sea paciente, es preciso respetar los plazos. La resolución de su expediente no depende solo de la/el Profesional que tiene delante.



CARTA
DE SERVICIOS



**ALIMENTOS
DE VALLADOLID**
A gusto de todos



OMIC



**DIPUTACIÓN
DE VALLADOLID**