



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

Carta de Servicios

Patronato Provincial de Turismo

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.

Qué servicios ofrecemos

- Información y tramitación de solicitudes de subvenciones turísticas dirigidas tanto a los ciudadanos, 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.

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/ Angustias, 44. 47003 Valladolid.

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

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



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

Vía Fax: Tel. 983 42 71 50 (De lunes a viernes de 9 a 14h).

Vía correo electrónico: turismo@dip-valladolid.es

Vía Web: www.provinciadevalladolid.com

De manera telemática, a través de la “sede electrónica”:

www.sede.diputaciondevalladolid.es

Nuestros compromisos

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.

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.



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

- Contestar a las consultas presentadas por los ciudadanos, a través del Registro General de la Diputación de Valladolid, en el plazo de 7 días hábiles.
- 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

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.
- Número de suscripciones on-line.

Derechos de los/as usuarios/as

- 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 de la realización de quejas y sugerencias o por medio de la encuesta de satisfacción del ciudadano.
-



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

Quejas, reclamaciones y sugerencias

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

- De forma presencial, por teléfono, por fax, por carta o por e-mail turismo@dip-valladolid.es

Normativa aplicable

No existe normativa específica.