

B.- RELACIONES CON LOS CIUDADANOS Y LA SOCIEDAD

Información y atención al ciudadano

24. Se publica el catálogo actualizado de los procedimientos administrativos de su competencia, con indicación de su objeto, trámites, plazos, sentido del silencio administrativo, y en su caso formularios asociados, especificando los susceptibles de tramitación electrónica.

Si bien AUVASA es una sociedad mercantil perteneciente al Sector Público local del Ayuntamiento de Valladolid carente, en consecuencia, de la condición de Administración Pública cuyos procedimientos se rigen por lo establecido en la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común, a continuación se publica el catálogo actualizado de los procedimientos internos en el ámbito de su competencia, con indicación de su objeto, trámites, plazos, sentido del silencio, y en su caso formularios asociados, especificando los susceptibles de tramitación electrónica.

TRÁMITES Y SERVICIOS:

1. SOLICITUDES DE TARJETAS DE TRANSPORTE PERSONALIZADAS:

Objeto: facilitar a la ciudadanía la obtención de tarjetas de transporte

Trámites: cumplimentar el formulario web o acudir con cita previa a la oficina de atención a la ciudadanía en la Plaza Zorrilla, con cita previa solicitada en el 983457720.

Plazos: una semana

Sentido del silencio: negativo

- Formularios: http://auvasa.es/auv_mpago.asp#bonojoven
- Pueden solicitarse en www.auvasa.es, o presencialmente con cita previa en la Oficina de Atención al Cliente de Auvasa (Pza. Zorrilla s/n). [Auvasa. Solicitud de Cita Previa.](#)
- Más información en <http://auvasa.es/servicios/nuevosmediosdepago/>

2. PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O RECLAMACIONES

Objeto: facilitar a la ciudadanía la comunicación con AUVASA para la mejora del servicio y la solución de posibles incidencias que se puedan ocasionar en la prestación de los servicios

Plazos: 20 días

Sentido del silencio: negativo

Trámites:

- Cumplimentar el formulario web de contacto: <https://auvasa.freshdesk.com/support/home>
- Acudir con cita previa a la oficina de atención a la ciudadanía en la Plaza Zorrilla, con cita previa solicitada en el 983457720 [Auvasa. Solicitud de Cita Previa.](#)

- Vía telefónica en el Servicio telefónico del Ayuntamiento, 010 o en el teléfono de atención a la ciudadanía 983457720.
- Por correo electrónico en clientes@auvasa.es.

3. SOLICITUD DE CERTIFICADOS

Objeto: facilitar a la ciudadanía la obtención de un certificado de uso o de recarga de su título de viaje.

Plazos: 20 días

Sentido del silencio: negativo

Trámites:

- Cumplimentar el formulario web de contacto:
<https://form.jotform.com/230663981286364>
- Acudir con cita previa a la oficina de atención a la ciudadanía en la Plaza Zorrilla, con cita previa solicitada en el 983457720, [Auvasa. Solicitud de Cita Previa](#).
- Vía telefónica en el Servicio telefónico del Ayuntamiento, 010 o en el teléfono de atención a la ciudadanía 983457720.
- Por correo electrónico en clientes@auvasa.es.

4. SOLICITUDES DE ABONOS PARA EL APARCAMIENTO DE LA PLAZA MAYOR.

Objeto: facilitar a la ciudadanía la obtención de un abono en el aparcamiento de la Plaza Mayor de Valladolid con AUVASA

Plazos: 20 días

Sentido del silencio: negativo

Trámites:

- Cumplimentar el formulario web de contacto:
http://auvasa.es/auv_plazamayor.asp
- Acudir con cita previa a la oficina de atención a la ciudadanía en la Plaza Zorrilla, con cita previa solicitada en el 983457720. [Auvasa. Solicitud de Cita Previa](#).
- Vía telefónica en el Servicio telefónico del Ayuntamiento, 010 o en el teléfono de atención a la ciudadanía 983457720.
- Por correo electrónico en clientes@auvasa.es o en el aparcamientos@auvasa.es