

TURISMO: Información y Acogida

CARTA DE SERVICIOS

El Ayuntamiento de San Sebastián elabora esta Carta de Servicios para dar a conocer a la ciudadanía los servicios que ofrece y sus compromisos.

El objetivo de esta carta es mejorar día a día la calidad de estos servicios que se ofrecen.

Esta Carta de Servicios se revisa cada año.
Fecha de publicación: enero 2024
Vigente hasta: enero 2026

Unidad responsable

San Sebastián Turismo-Donostia Turismoa S.A.

¿Cuál es nuestro objetivo?

- Acogemos, informamos y asesoramos sobre la oferta y los recursos turísticos de San Sebastián y del País Vasco en general.
- Damos visibilidad a las empresas locales, y hacemos de intermediarios para ofrecer sus productos.

¿Donde estamos?

Alameda del Boulevard, 8
20003 San Sebastián

¿A qué se aplica esta carta?

Se aplica a los servicios señalados en la misma.

HORARIOS y CANALES de atención al público

					 WhatsApp		 Tienda online	
		Boulevard, 8	Renfe (verano)	943 48 11 66	607 187 462	Chat	676 816 172	Email
Del 02/01/2025 al 30/03/2025 Del 03/11/2025 al 31/12/2025	De lunes a sábados	10:00-18:00						shopturismoa@donostia.eus
	Domingos	10:00-14:00						
Del 31/03/2025 al 15/06/2025 Del 29/09/2025 al 02/11/2025	De lunes a sábados	09:00-19:00						
	Domingos	10:00-14:00						
Del 16/06/2025 al 28/09/2025	De lunes a sábados	09:00-20:00						sansebastianturismoa@donostia.eus
	Domingos	10:00-19:00						

SERVICIOS Y COMPROMISOS

Servicios	Cómo se solicita	Nos comprometemos a	Cómo lo medimos
1. INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y ASESORAMIENTO Ofrecemos información turística personalizada presencial en oficina y no presencial a través de teléfono, email... Asesoramos sobre la oferta turística de San Sebastián, Gipuzkoa y del País Vasco en general.	 En persona  943 48 11 66  WhatsApp 607 187 462  sansebastianturismoa@donostia.eus  Chat	➤ Informar de forma clara y actualizada con una puntuación mayor de 8 sobre 10. ➤ Ofrecer un buen trato con una puntuación mayor de 8 sobre 10. ➤ Ofrecer el servicio en 4 idiomas: euskera, castellano, francés e inglés. ➤ Tener abierta la oficina de información turística todos los días del año, menos los días: 25 de diciembre, 1 de enero, 6 de enero y 20 de enero. ➤ Ofrecer un horario de atención con una puntuación mayor de 8 sobre 10. ➤ Atender en un tiempo de espera con una puntuación mayor de 7 sobre 10.	➤ Valorando en la encuesta la satisfacción de las personas usuarias sobre la información que han recibido. ➤ Valorando en la encuesta la satisfacción de las personas usuarias sobre el trato que han recibido. ➤ Idiomas en los que se da el servicio. ➤ Número de días en los que se abre la oficina de información turística permanente. ➤ Valorando en la encuesta la satisfacción de las personas usuarias sobre el horario de atención. ➤ Valorando en la encuesta la satisfacción de las personas usuarias sobre el tiempo de espera para ser atendidas.

SERVICIOS Y COMPROMISOS

Servicios

Cómo se solicita



En persona



943 48 11 66



WhatsApp

607 187 462



sansebastianturismoa@donostia.eus



Chat

Nos comprometemos a

- Realizar al menos 10 visitas al año para comprobar la información que ofrecemos de otras empresas y asegurar que es fiable.
- Conseguir una puntuación mayor de 8 sobre 10 en la satisfacción general de la calidad del servicio.
- Responder a las consultas realizadas sobre información turística de manera no presencial en 24 horas laborables desde su recepción, en el 95% de los casos.
- Contestar el 100% de quejas y sugerencias recibidas sobre nuestro servicio, en el plazo máximo de 30 días hábiles.

Cómo lo medimos

- Número de visitas realizadas a empresas de las que ofrecemos servicios y recursos.
- Valorando en la encuesta el nivel de satisfacción general de las personas usuarias.
- % de respuestas en plazo tomando como muestra representativa las consultas de los meses de julio y de diciembre.
- % de quejas y sugerencias sobre el servicio que se contestan en plazo.

SERVICIOS Y COMPROMISOS

Servicios	Cómo se solicita	Nos comprometemos a	Cómo lo medimos
2. VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS Vendemos productos y servicios de San Sebastián Turismo, de empresas asociadas y empresas locales del sector. Los productos y servicios que más se solicitan son: tarjetas turísticas, visitas guiadas, actividades, productos promocionales...	 En persona  Online www.sansebastianturismoa.eus/shop	► Que NO haya más de un 5% de quejas sobre la actualización de información de calendarios, itinerarios, precios y disponibilidad de plazas de los servicios y productos que ofrecemos en San Sebastián Turismo.	► % de quejas que se relacionan con la actualización de calendarios, itinerarios, precios y disponibilidad de plazas y productos ofrecidos en la web.

SERVICIOS Y COMPROMISOS

Servicios	Cómo se solicita	Nos comprometemos a	Cómo lo medimos
3. PREPARACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE MATERIAL TURÍSTICO Preparamos material de información turística sobre San Sebastián, Gipuzkoa y País Vasco. También ofrecemos el material a profesionales del sector: empresas turísticas, alojamientos, otras oficinas de turismo, guías turísticos... El material se puede recoger en la oficina o, en ocasiones puntuales, se envía a través de servicio de mensajería. El material que ofrecemos es: planos del municipio, catálogos informativos, folletos de actividades...	 En persona  943 48 11 66  sansebastianturismoa@donostia.eus	➤ Ofrecer una documentación y un material útil con una puntuación mayor de 7 sobre 10. ➤ Tener disponible para recoger en las oficinas el 95% del material entre 24 y 72 horas laborables después de que se pide a San Sebastián Turismo.	➤ Valorando en la encuesta la satisfacción de las personas usuarias sobre si la documentación y el material que se ofrece es útil. ➤ % de pedidos en plazo tomando como muestra representativa los pedidos de los meses de julio y de diciembre.

Qué hacemos si no se cumple algún compromiso:

El Ayuntamiento analizará las causas y publicará las acciones de mejora en www.donostia.eus

Cómo puedes PARTICIPAR



Puedes ayudarnos a mejorar los diferentes servicios que ofrecemos de esta manera:

- ▶ participando a través de las encuestas de satisfacción que se realizan en la Oficina de Información Turística.
- ▶ presentando quejas y sugerencias en cualquier momento:

en persona:

- en la Oficina de Información Turística
- en las oficinas de Udalinfo

por teléfono:

- en el 010, desde San Sebastián
- 943 48 10 00, desde fuera de San Sebastián

online:

- en el Buzón de la Ciudadanía de la web: www.donostia.eus

Normativa e información legal

- ▶ Ley 13/2016, de 28 de julio, de Turismo.
- ▶ Decreto 317/1996, de 24 de diciembre, por el que se regulan los derechos y obligaciones del usuario turístico.
- ▶ Decreto 142/2014, de 1 de julio, de hojas de reclamaciones de Consumo y del procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias.
- ▶ Decreto 279/2003, de 18 noviembre, por el que se crea la Red Vasca de Oficinas de Turismo-ITOURBASK.

Tienes **DERECHO** a

- que te tratemos con respeto y de forma personalizada.
- que te atendamos en euskara, castellano, francés o inglés.
- que respetemos la confidencialidad de tus datos personales e informaciones que das a las personas que trabajan en el departamento de Información y Acogida de San Sebastián Turismo.
- tener en cualquier momento información suficiente, veraz y comprensible sobre los servicios del departamento de Información y Acogida de San Sebastián Turismo.
- presentar cualquier sugerencia, queja, petición, reclamación o agradecimiento.
- tramitar alegaciones y aportar documentos ante resoluciones administrativas que deniegan tus solicitudes.
- conocer en cualquier momento el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de persona interesada.

Tienes la **OBLIGACIÓN** de

- mantener una actitud educada y respetuosa hacia las personas que te atienden y hacia el resto de personas.
- hacer un uso correcto y adecuado de las oficinas, respetando los espacios y los equipamientos.
- respetar los horarios establecidos.
- aportar los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y los trámites.
- comunicar los cambios de cualquier dato que pueda afectar a la tramitación de tus expedientes: domicilio, teléfono, vehículo, cuenta bancaria...



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN
Turismoa