

# EUSKERA

## 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: mayo 2026  
Vigente hasta: mayo 2028

### ¿A qué se aplica esta carta?

Se aplica a los servicios señalados en la misma.

### Unidad responsable

Euskara Zerbitzua

### ¿Cuál es nuestro objetivo?

- ▶ Lograr que la población donostiarra use el euskera con normalidad.
- ▶ Garantizar las relaciones en euskera con la Administración municipal.

### ¿Donde estamos?



Konstituzio plaza 2, behea, 20003



Donostia



943483750



udala\_euskara@donostia.eus

Lunes a viernes de 09:00 a 14:00



www.donostia.eus



Donostia Euskaraz @donostiaeuskara



Donostia euskaraz @euskaraz



@donostiaeuskaraz

# SERVICIOS Y COMPROMISOS

## Servicios

### 1. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN

Ofrecemos información sobre nuestros servicios, actividades y trámites, en la oficina, en persona, por teléfono y online.

## Cómo se solicita



En persona



943 48 37 50



[udala\\_euskara@donostia.eus](mailto:udala_euskara@donostia.eus)

## Nos comprometemos a

- Ofrecer una atención adecuada, con una puntuación mínima de 8 sobre 10.
- Informar de forma clara, con una puntuación mínima de 8 sobre 10.
- Responder cada día las solicitudes de información sobre nuestros servicios, de forma presencial, telefónica, online, o por correo electrónico.

## Cómo lo medimos

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias sobre la atención recibida. Conseguiremos el dato de la encuesta que haremos el segundo año de vigencia de la Carta.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias sobre la claridad de la información recibida. Conseguiremos el dato de la encuesta que haremos el segundo año de vigencia de la Carta.
- % de solicitudes de información respondidas en el día, teniendo en cuenta los datos de las consultas recibidas en los meses de mayo y octubre.

# SERVICIOS Y COMPROMISOS

## Servicios

### 1. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN

## Cómo se solicita



En persona



943 48 37 50



[udala\\_euskara@donostia.eus](mailto:udala_euskara@donostia.eus)



## Nos comprometemos a


- ▶ Contactar en el plazo máximo de 2 días hábiles con las personas o entidades que necesiten realizar consultas técnicas especializadas.
- ▶ Responder de forma oral o escrita a las quejas, sugerencias o reclamaciones sobre nuestros servicios, en un plazo máximo de 7 días hábiles en el 95% de los casos.
- ▶ En el resto de los casos (5%), se responderá en el plazo máximo de 15 días hábiles.

## Cómo lo medimos

- ▶ % de contactos realizados dentro del plazo, teniendo en cuenta los datos de las consultas recibidas en los meses de mayo y octubre.
- ▶ % de quejas, sugerencias y reclamaciones contestadas en un plazo de 7 días.
- ▶ % de quejas, sugerencias y reclamaciones contestadas en un plazo de 15 días.

# SERVICIOS Y COMPROMISOS

Servicios	Cómo se solicita	Nos comprometemos a	Cómo lo medimos
<p><b>2. ACTIVIDADES PARA PROMOCIONAR EL USO DEL EUSKERA</b></p> <p>Realizamos diferentes actividades para fomentar el uso del euskera en la ciudad: actividades de ocio, conversación (mintzapraktika), cursos de euskera...</p> <p>Se dirigen, sobre todo, a los siguientes colectivos: infancia, juventud, centros educativos, establecimientos de la ciudad...</p> <p>Ofrecemos a comerciantes, hosteleros y entidades sin ánimo de lucro un servicio gratuito de traducción y corrección de textos de difusión pública.</p>	<p> En persona</p> <p> Online</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Conseguir que la satisfacción global con las actividades realizadas sea como mínimo de 8 sobre 10.</li> <li>▶ Organizar anualmente, como mínimo, para 300 niñas, niños y jóvenes (sobre todo personas recién llegadas) con escaso conocimiento de euskera, cursos y programas de ocio específicos.</li> <li>▶ Visitar cada año, al menos 2.000 establecimientos para dar a conocer las propuestas y servicios que ofrece el Servicio de Euskera.</li> <li>▶ Entregar el 75% de los textos recibidos para traducir o corregir en el plazo de 15 días hábiles. En el resto de los casos (25%) se entregarán en un plazo de 30 días hábiles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Valorando en la encuesta anual la satisfacción de las personas usuarias sobre la satisfacción global con las actividades realizadas.</li> <li>▶ Contabilizando la participación en los cursos y proyectos que se organicen en el año.</li> <li>▶ Número de establecimientos que se visitan al año.</li> <li>▶ % de textos traducidos o corregidos en un plazo de 15 días hábiles. % de textos traducidos o corregidos en un plazo de 30 días hábiles.</li> </ul>

Servicios	Cómo se solicita	Nos comprometemos a	Cómo lo medimos
<p><b>3. SUBVENCIONES</b></p> <p>Todos los años, concedemos diferentes tipos de subvenciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- A la ciudadanía, para aprender euskera.</li><li>- A los euskaltegis, para organizar cursos de euskera.</li><li>- A asociaciones, entidades, empresas o medios de comunicación, para hacer actividades en euskera.</li><li>- A comerciantes y hosteleros, para que los rótulos de sus establecimientos estén en euskera.</li></ul>	<p> En persona</p> <p> Online</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Subvencionar a la ciudadanía: Cada año al menos a 800 personas que hagan cursos de euskera, según las bases que corresponden.</li><li>▶ Subvencionar a euskaltegis para que cada año:<ul style="list-style-type: none"><li>- Organicen cursos, para al menos 50 grupos específicos (padres y madres, abuelos y abuelas, comerciantes, migrantes, jóvenes de 16-18 años...).</li></ul></li><li>▶ Subvencionar a las asociaciones: Cada año subvencionaremos un mínimo de 20 asociaciones para que hagan actividades dirigidas a la normalización del euskera en San Sebastián.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Número de alumnos y alumnas que se subvencionan al año.</li><li>▶ Número de euskaltegis que se subvencionan al año.  Número de grupos específicos que se subvencionan al año.</li><li>▶ Número de asociaciones que se subvencionan al año.</li></ul>

## Cómo puedes PARTICIPAR

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

- ▶ participa a través de las encuestas de satisfacción que realizará el Servicio de Euskera.
- ▶ presenta quejas y sugerencias en cualquier momento:

en persona: - en el Servicio de Euskera  
- 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](http://www.donostia.eus)**

## Normativa e información legal

- ▶ Normas para la normalización y el uso del euskera en el Ayuntamiento y en el municipio de San Sebastián (Ordenanza de 1991)
- ▶ Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskara.
- ▶ Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- ▶ Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi.
- ▶ Decreto 179/2019, de 19 de noviembre, sobre normalización del uso institucional y administrativo de las lenguas oficiales en las instituciones locales de Euskadi.
- ▶ Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías.

## Tienes **DERECHO** a

---

- ▶ que te tratemos con respeto y de forma personalizada.
- ▶ que te atendamos en euskara o en castellano.
- ▶ que respetemos la confidencialidad de tus datos personales e informaciones que das a las personas que trabajan en el Servicio de Euskera.
- ▶ tener en cualquier momento información suficiente, veraz y comprensible sobre los servicios del Servicio de Euskera y estado de los trámites que has realizado.
- ▶ presentar cualquier sugerencia, queja, petición, reclamación o agradecimiento.
- ▶ presentar alegaciones y aportar documentos ante resoluciones administrativas que deniegan tus solicitudes.

## 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  
Euskara