

# 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: mayo 2026  
Vigente hasta: mayo 2028

### 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.






### ¿Dónde estamos?

Ijentea, 1  
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	 Chat	 Tienda online	 email	
		Ijentea, 1	Renfe (próximamente)	943481166	607187462		676816172	email	
Del 02/01/2026 al 29/03/2026  Del 03/11/2026 al 31/12/2026	De lunes a sábado	10:00-18:00						<a href="mailto:shopturismoa@donostia.eus">shopturismoa@donostia.eus</a>	<a href="mailto:sansebastianturismoa@donostia.eus">sansebastianturismoa@donostia.eus</a>
	Domingos	10:00-14:00							
Del 30/03/2026 al 31/05/2026  Del 29/09/2026 al 02/11/2026	De lunes a sábado	09:00-19:00							
	Domingos	10:00-14:00							
Del 01/06/2026 al 27/09/2026	De lunes a domingo	09:00-20:00							

\* La oficina permanecerá cerrada el 1, 6 y 20 de enero, y el 25 de diciembre.

# SERVICIOS Y COMPROMISOS

## Servicios

### 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.

## Cómo se solicita



En persona



943 48 11 66



WhatsApp

607 187 462



[sansebastianturismoa@donostia.eus](mailto:sansebastianturismoa@donostia.eus)



Chat

## Nos comprometemos a

- ▶ 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.

## Cómo lo medimos

- ▶ 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](mailto: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

### 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...

## Cómo se solicita



[www.sansebastianturismoa.eus/shop](http://www.sansebastianturismoa.eus/shop)

## Nos comprometemos a

- ▶ 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.

## Cómo lo medimos

- ▶ % 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

### 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...

## Cómo se solicita



En persona



943 48 11 66



[sansebastianturismoa@donostia.eus](mailto:sansebastianturismoa@donostia.eus)

## Nos comprometemos a

- ▶ 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.

## Cómo lo medimos

- ▶ 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.

## 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](http://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  
Turismo