

CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

CARTA DE SERVICIOS

Los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de San Sebastián, elaboran esta Carta de Servicios para dar a conocer a la ciudadanía los servicios que prestan y los compromisos adquiridos, con el objetivo de ir mejorando día a día la calidad de los servicios ofertados.

Esta Carta de Servicios se revisa cada año. Fecha de publicación: marzo 2025
Vigente hasta: marzo 2027

Unidad responsable

Servicio de Acción Comunitaria
Dirección de Acción Social

¿Cuál es nuestro fin?

- ▶ Ser la puerta de entrada al Sistema Vasco de Servicios Sociales formado por Gobierno Vasco, Diputaciones y Ayuntamientos.
- ▶ Detectar y atender las necesidades sociales derivadas de la exclusión social, la desprotección y la dependencia de personas y familias, en su entorno.
- ▶ Tramitar las diferentes prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales

¿Quiénes somos?

Los Centros de Servicios Sociales los formamos un equipo de profesionales:

- ▶ Administrativas/os
- ▶ Trabajadoras/es Sociales
- ▶ Psicólogas/os
- ▶ Educadoras/es

Ámbito de la Carta de Servicios

Esta Carta de Servicios es de aplicación para los servicios señalados

en la misma

¿Quiénes pueden acceder a los Centros de Servicios Sociales?

- ▶ Cualquier persona y/o familia de San Sebastián que requiera información, asesoramiento y orientación sobre el Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- ▶ Aquellas personas o familias que necesiten apoyo de un equipo de profesionales que les ayuden y acompañen en la mejora de su autonomía, integración y bienestar social mediante su acción directa y/o la de los servicios sociales especializados.
- ▶ Familiares, vecinos/as, escuelas, guardia municipal, centros sanitarios, etc... que detecten situaciones de riesgo de desprotección o desprotección social de personas.

HORARIOS y LUGARES de atención al público

De 9 a 14 horas de lunes a viernes

CSS 1

Parte Vieja / Centro

Konstituzio plaza, 6
20003 San Sebastián
aldezaharra_GZG@donostia.eus

943 48 15 56

CSS 2

Amara

Leire plaza, 6-7
20010 San Sebastián
amara_GZG@donostia.eus

943 45 27 20

CSS 3

Larratxo / Altza

Larratxo pasealekua, 22
20017 San Sebastián
larratxo_GZG@donostia.eus

943 39 06 21

CSS 4

Gros / Egia

Atotxako Zelaia plaza, 2
20012 San Sebastián
atotxa_GZG@donostia.eus

943 32 77 70

CSS 5

Antiguo / Ibaeta Igeldo /
Añorga

Jose Goikoa kalea, 4 20018 San
Sebastián
antigua_GZG@donostia.eus

943 21 00 32

CSS 6

Riberas / Loiola Martutene

Nemesio Etxaniz, 1-3
20014 San Sebastián
Erribera_GZG@donostia.eus

943 48 15 51

CSS 7

Intxaurreondo

Zarategi pasealekua, 80
20015 San Sebastián
intxaurreondo_GZG@donostia.eus

943 32 16 88

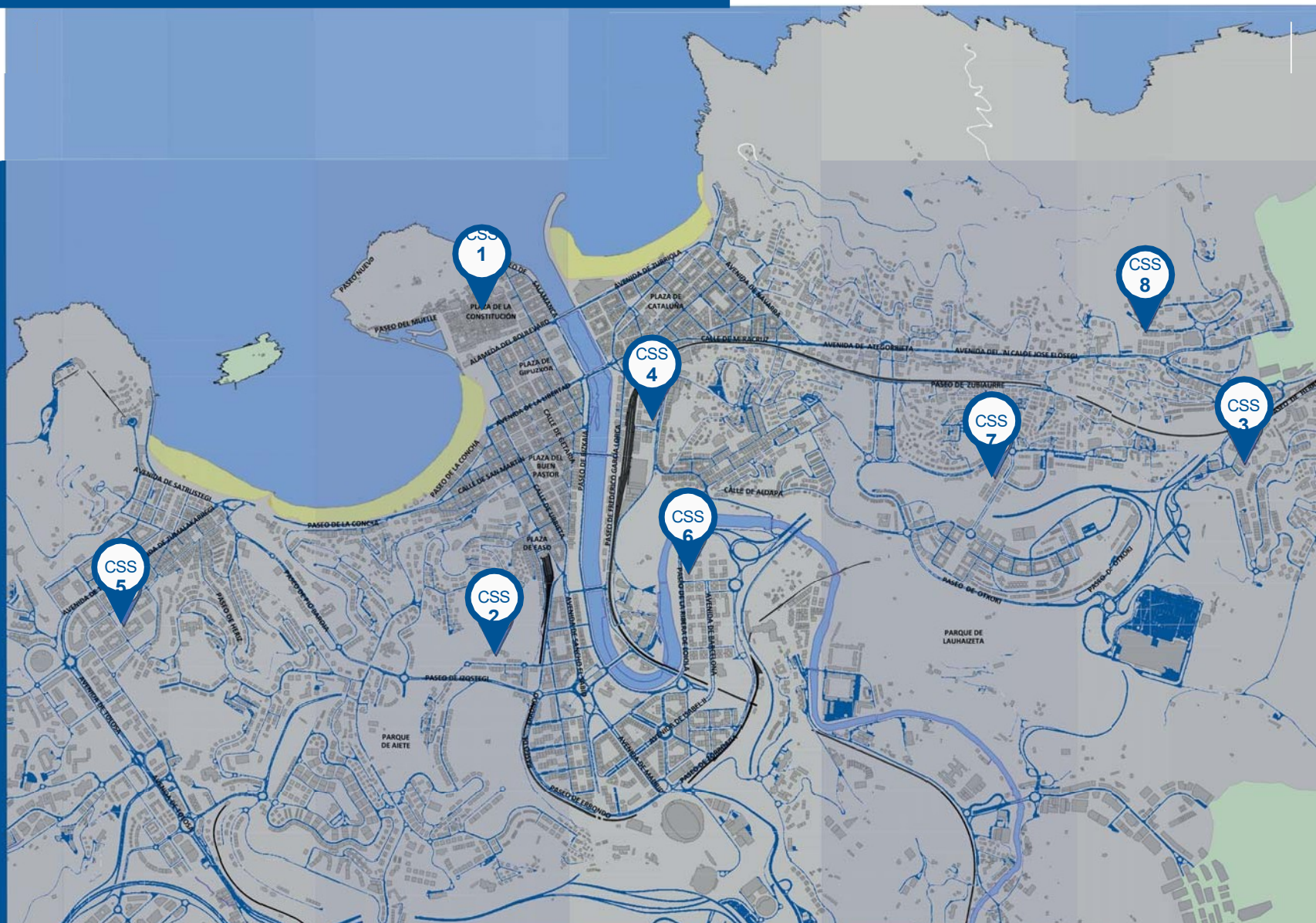
CSS 8

Bidebieta / Herrera




Serapio Mujika kalea, 19 20016
San Sebastián
bidebieta_GZG@donostia.eus

943 39 00 79

Localización de los **LUGARES** de atención al público



Descripción de los **SERVICIOS Y COMPROMISOS** adquiridos

Servicios	Cómo solicitar la cita previa	Nos comprometemos a	Cómo lo medimos
<p style="text-align: center;">INFORMACIÓN VALORACIÓN ORIENTACIÓN</p> <p>Información del Sistema Vasco de Servicios Sociales, valoración de necesidades, capacidades y habilidades y</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Uno de nuestros valores fundamentales es el de la accesibilidad, es decir, facilitar la comunicación entre las personas que demandan nuestros servicios y los/las profesionales de los mismos a través del 	<div style="text-align: center;">    </div> <p style="text-align: center;">Presencial Online Telefónica</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lograr anualmente que el 80% de las citas que se dan a personas que acuden por primera vez a los Centros de Servicios Sociales, se den antes de que transcurran 7 días hábiles entre el primer contacto de las personas y la fecha de la cita. ➤ Atender el 65% de las llamadas que se reciben en los Centros de Servicios Sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ % de primeras citas que se dan antes de transcurridos 7 días hábiles entre el primer contacto y la fecha de la cita por el Centro de Servicios Sociales. ➤ % de llamadas atendidas ➤ % de llamadas perdidas

Descripción de los **SERVICIOS Y COMPROMISOS** adquiridos

Servicios

Atendemos de forma personalizada e integral. Las personas y/o familias tienen un/una sola profesional de referencia, que valorará de forma integral la situación específica de cada persona y/o familia.

Cómo solicitar la cita previa



Nos comprometemos a

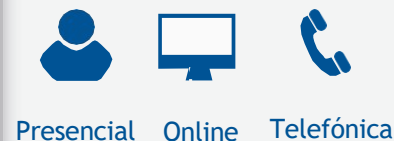
- Asignar al 100% de personas que acuden a los Centro de Servicios Sociales un/una profesional de referencia.
- Prestar un servicio de calidad, obteniendo un nivel global de satisfacción de las personas usuarias igual o mayor a 7,5 puntos, en una escala de 0 a 10.

Cómo lo medimos

- % de personas a las que se les ha asignado un/una profesional de referencia.
- Satisfacción media de las personas usuarias en la encuesta que se realizará el segundo año de vigencia de la carta.

TRAMITACIÓN

Tramitación administrativa de los servicios y prestaciones del Sistema Vasco de Servicios Sociales.



- Facilitar ayuda instrumental y solicitar solo la documentación indispensable que no se pueda obtener por interoperabilidad, de tal manera que no haya más de un 10% de quejas relacionadas con la tramitación.

- % de quejas relacionadas con la dificultad de realizar la tramitación administrativa.

Servicios

SEGUIMIENTO

Seguimiento de la evolución de las intervenciones y servicios activados y su adecuación a las situaciones a las que tiene que

Cómo solicitar la cita previa



Presencial Online Telefónica

Nos comprometemos a

- ▶ Lograr anualmente que el 85% de las citas de seguimiento que se solicitan al Centro de Servicios Sociales, se den antes de que transcurran 15 días hábiles desde la fecha de contacto de las personas hasta la fecha de la cita.
- ▶ Realizar al menos 2100 visitas domiciliarias al año a las personas y/o familias atendidas en los Centros de Servicios Sociales. Cada Trabajador/a Social realizará al menos 50 visitas domiciliarias.
- ▶ Contestar de forma oral o por escrito al 100% de las quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en menos de 30 días hábiles.
- ▶ Realizar un seguimiento semestral de oficio al 70% de los casos catalogados como de especial atención, por ser personas y/o familias en situación de riesgo, que no demandan atención.

Cómo lo medimos

- ▶ % de citas de seguimiento que se dan antes de 15 días hábiles desde la fecha de contacto a la fecha de la cita por el Centro de Servicios Sociales.
- ▶ Número de personas atendidas en el Centro de Servicios Sociales, visitadas en su domicilio.
- ▶ % de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de un mes.
- ▶ % de seguimientos de oficio realizados semestralmente de los casos catalogados como de especial atención.

Formas de PARTICIPACIÓN de las personas usuarias

Las personas usuarias pueden colaborar en la mejora de los diferentes servicios ofertados a través de la presentación de quejas y sugerencias, en cualquier momento, a través de los siguientes medios:

- ▶ Presencialmente en los Centros de Servicios Sociales y en oficinas de Udalinfo.
- ▶ Telefónicamente a través del teléfono 010 (desde San Sebastián) o 943 481000 (fuera de San Sebastián) ▶ Online a través del Buzón de la Ciudadanía de la web: www.donostia.eus

Normativa e información legal

- ▶ Decreto 64/2004, de 6 abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y régimen de sugerencias y quejas. Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
- ▶ Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- ▶

[Más información](#)

DERECHOS de las personas usuarias

- ▶ A acceder a los Centros de Servicios Sociales en condiciones de igualdad, dignidad y privacidad. ▶ A ser tratada con respeto y de forma personalizada.
- ▶ A ser atendida tanto en euskera como en castellano.
- ▶ A la confidencialidad de los datos personales e informaciones proporcionadas en su relación con los/las profesionales de los CSSs.
- ▶ A disponer en cualquier momento de información suficiente, veraz y comprensible sobre los servicios sociales, requisitos de acceso y estado de los trámites en los que sea persona interesada.
- ▶ A dar o denegar su consentimiento libre, informado y específico en relación a determinadas intervenciones y/o servicios sociales. ▶ A tener asignado un o una profesional de referencia.
- ▶ A presentar cualquier sugerencia, queja, petición, reclamación o agradecimiento.
- ▶ A formular alegaciones y aportar documentos ante resoluciones administrativas que denieguen sus solicitudes.

OBLIGACIONES de las personas usuarias

- ▶ Mantener una actitud educada y respetuosa hacia las personas que les atienden y hacia el resto de personas usuarias. 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 sus expedientes (domicilio, teléfono, cuenta bancaria, etc...)



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN