

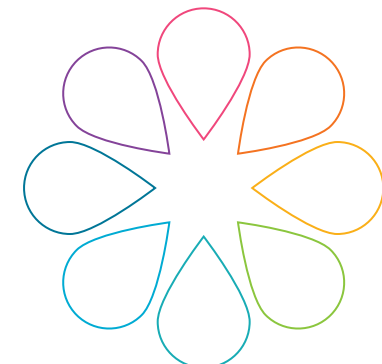
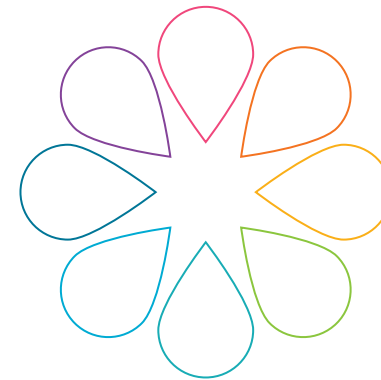
Buenas Prácticas en Ética Turística

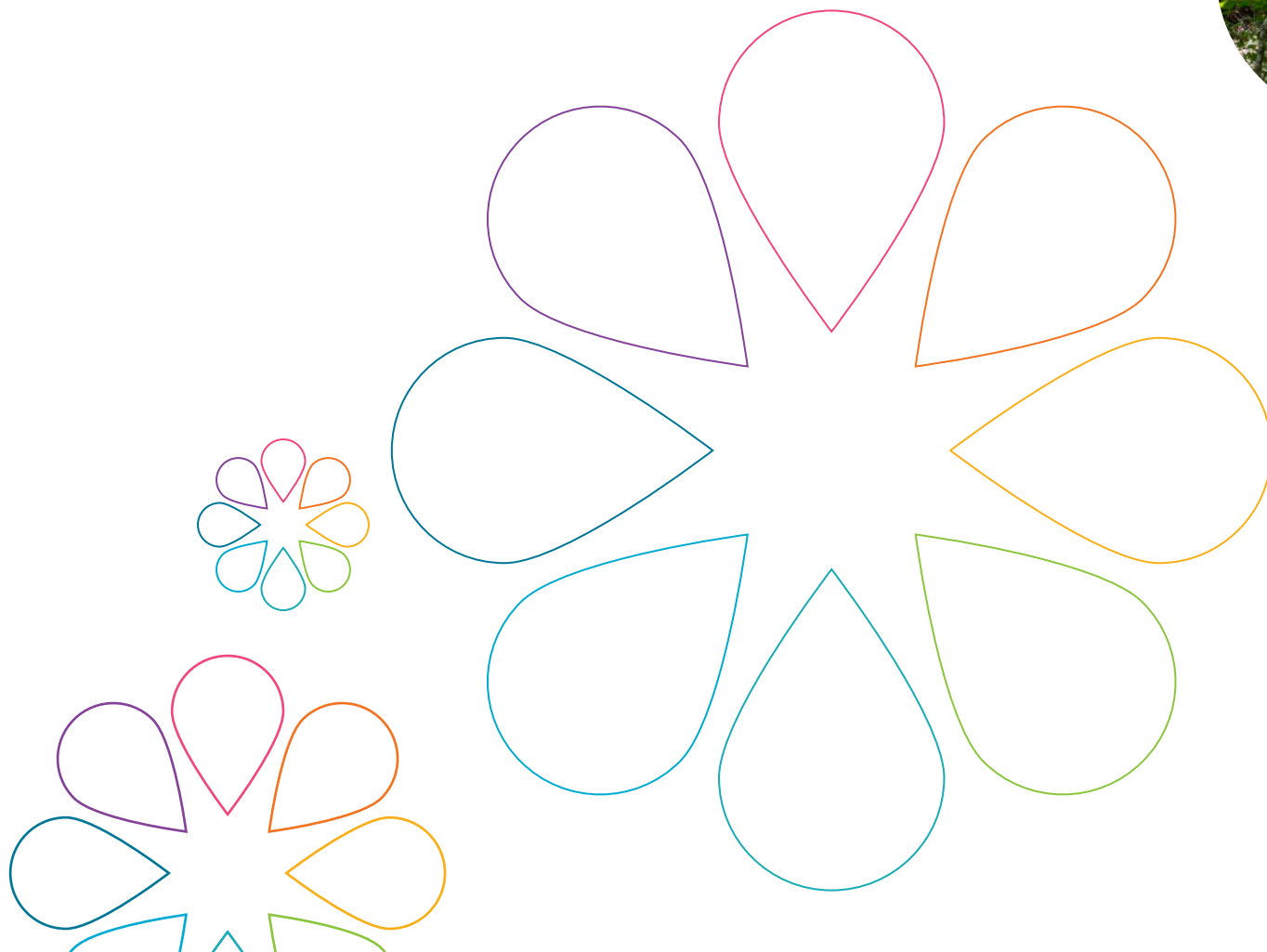
Buenas prácticas detectadas en las memorias
de las entidades participantes en el proyecto
del Código Ético de Euskadi

OBJETIVO

El objetivo de éste documento, es mostrar **buenas prácticas de referencia**, detectadas en el análisis de las memorias elaboradas por las entidades turísticas, participantes en el proyecto del Código Ético de Euskadi en 2025, 2024, 2023, 2022, 2021 y 2020.

A continuación se muestra una selección de buenas prácticas de referencia para cada uno de los principios del Código Ético.





1 RESPETO MUTUO	6
2 IGUALDAD EN LA DIVERSIDAD	18
3 SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	26
4 TRADICIÓN Y CULTURA LOCAL	34
5 PATRIMONIO CULTURAL DE LA HUMANIDAD	42
6 EXCELENCIA DE NUESTRO SECTOR Y NUESTROS PROFESIONALES	50

1

RESPETO MUTUO



2025

PALACIO DE
CONGRESOS

Desarrollamos diversos eventos para fomentar la cultura local, tales como Ura bere bidean o Zeid. En eventos como el PIN UGP el lema es “diversión con valores”, donde se defiende la solidaridad, el civismo, la sostenibilidad, la igualdad, la familia y la vida sana.

HOTEL
(CON BODEGA)

Disponemos de la iniciativa “12 meses, 12 vinos, 12 causas”, que vincula cada mes del año a una causa social concreta. La bodega selecciona un vino representativo, organiza un evento solidario y dona el 20% de las ventas de ese vino, así como un porcentaje de la recaudación del evento, a la causa o colectivo vulnerable correspondiente. Esta estrategia no solo ha generado impacto directo en las organizaciones beneficiarias, sino que ha proyectado una imagen de empresa comprometida, accesible y cercana.

2024

ECT/EGT

1 RESPETO MUTUO

Este año se ha organizado una visita técnica dirigida al sector público y privado de la comarca a La Garrotxa y BaixEmpordà con el objetivo de conocer las BBPP de las empresas turísticas y gobernanza de este destino de referencia como destino sostenible (fue uno de los primeros del estado en acreditarse en la CETS).

RESTAURACIÓN

El BCC colabora con algunas de las iniciativas de la Escuela de Alimentación de la Fundación Eroski, dirigida tanto a familias como a centros educativos con el objetivo de promover una alimentación saludable. Una de ellas es la llamada "Chef de la clase".



2024

GUÍA
TURISMO
ACTIVO

ALOJAMIENTO

1 RESPETO MUTUO

A nivel de accesibilidad, con el ánimo de no discriminar las claves de accesibilidad global de mis servicios aparecen descritas en un apartado web, quien puede hacer mis actividades.

Trabajamos con el programa de gestión que nos ponen desde Hospedium y estamos estudiando la posibilidad de meternos en alguna certificación relacionada con el turismo sostenible y responsable, para poder certificar que somos un HOTEL SALUDABLE. Hemos instalado sensores de movimiento en todas las plantas para reducir consumos y tenemos domotizada toda la gestión eléctrica del hotel.

2023

TURISMO
ACTIVO

Empresa que trabaja con unos valores en común: el compromiso con el territorio y la conservación de su patrimonio natural y cultural. Colaboramos y participamos directamente en iniciativas como como son el Carnaval Rural de Santa Cruz de Campezo, Feria de San Martín de Santa Cruz de Campezo, el festival Atauri-Art y Mendialdea Music Festival, y en las fiestas de Bujanda y Santa Cruz de Campezo.

HÍPICA

Estoy aprendiendo sobre la relación con los caballos para poder ofrecer un servicio de ayuda y apoyo a personas con necesidades especiales.

2022

ALOJAMIENTO RURAL

1 RESPETO MUTUO

Oferta accesible a través de Braile, oferta sensorial, auditiva...

HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS

En el momento de realizar el check-in, se entrega a los turistas un obsequio de bienvenida, junto con un minidiccionario en euskera, para fomentar así la cultura vasca.

HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS

Disponemos de un Manual de Buenas Prácticas en el trato ético y adecuado a las personas (amabilidad, cortesía y cercanía). Para satisfacer las expectativas de los turistas que vienen en familia, hemos creado un protocolo de Turismo familiar.



2022

RESTAURANTE

1 RESPETO MUTUO

Tenemos un restaurante adaptado a personas con diversidad funcional u otro tipo de discapacidad, personas de la tercera edad, niñ@s...

MUSEOS Y CENTROS DE INTERPRETACIÓN

Folletos informativos adaptados en alfabeto Braile. Se ha incorporado a la web la información de la accesibilidad de las actividades.

TURISMO ACTIVO

Certificación en turismo familiar.

2021

OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Participa de manera activa en organización o promoción de muchas de las actividades que se desarrollan en la localidad. Mercado de la Flor y la Huerta, Semana del Vino y la Música, Presentación de vinos jóvenes, Paseos popular Mahasti Artean – Entre Viñas bajo la denominación de Ayuntamiento de Elciego.

GUÍAS

En las visitas que organizamos se hace referencia a las tradiciones y eventos locales. Ej: Disfrutar de la cultura vasca y de unas tradiciones ancestrales ligadas al mundo de los balleneros en un marco donde se miman los pequeños detalles. Esta ruta se crea después de recorrer la costa vasca e islandesa en un proyecto que se llevo a cabo en el 2018: islandia. Tierra de aventura tras los pasos de los balleneros vascos.

2021

COMERCIO

Desde sus orígenes en 1898, se ha dedicado a elaborar conservas de pescado de forma artesanal, como se han elaborado tradicionalmente en los hogares de la costa vasca.

RESTAURANTE

“BERTSO AFARIA” con bertsolaris de renombre durante las fiestas patronales, etc.

BAR
RESTAURANTE

Se realiza un fin de semana micológico (en el mes de octubre se enfoca gran parte de la oferta gastronómica con producto micológico de temporada y se realiza una exposición con un micólogo), en las fiestas de las Mercedes se realiza el concurso de caracoles a la vizcaína.
Jornadas en las que se promocionan quesos de diferentes lugares, en especial de Euskadi.

TURISMO
ACTIVO

Dadas nuestras características, se puede conciliar y hay bastante flexibilidad. De hecho, incluso se puede acudir a la escuela con los hijos menores o se facilita en la medida de lo posible el teletrabajo.

HOTEL

Nuestras habitaciones se adaptan a los requisitos de las familias, tenemos a disposición un kit baby-friendly, juegos para los pequeños.

1 RESPETO MUTUO



1 RESPETO MUTUO

2021

HOTEL

Para reconocer el esfuerzo realizado por el personal durante el año, el 15% de los beneficios se reparten a partes iguales entre todo el personal fijo.

TURISMO
ACTIVO

El personal participa a menudo en la toma de decisiones y dispone de un horario de trabajo que intenta adecuarse a sus necesidades. Nuestras actividades están dirigidas a todo tipo de público, haciendo hincapié en el público familiar, escolar y distintos colectivos vulnerables.
Tenemos un plan de accesibilidad documentado y somos parte de la red de Travel For All – Turismo Accesible para Todos. Nuestras actividades son accesibles para todo tipo de personas, con sus diversidades físicas y sociales, y nos adaptamos a estas.

2021

TURISMO ACTIVO

1 RESPETO MUTUO

Existe procedimiento de gestión del personal.

- Se ajustan los horarios del equipo de trabajo para la mejor conciliación familiar posible.
- Todas nuestras actividades de iniciación están adaptadas a cualquier tipología de cliente (familias, escolares, jóvenes, personas jubiladas, empresas,...).
- Se adaptan parte de nuestras actividades de la naturaleza a cualquier tipología de cliente, teniendo la opción de inclusión a grupos de diversidad funcional.
- En la información facilitada al cliente, se envía un resumen de a quién va dirigida la actividad, siendo la mayor parte de ellas de nivel iniciación, aptas para todo tipo de personas.



2020

GUÍAS

ESPACIO GASTRONÓMICO

MICE

RESTAURANTE

HOTEL

1 RESPETO MUTUO

Entrega de un mini diccionario en euskera.

Participación en fiestas , regalando bonos a las asociaciones que promueven la cultura del municipio.

Certificación por el Instituto para la calidad turística española (ICTE), obteniendo el sello de turismo seguro "Safe Tourism Certified" específico para el sector MICE.

Implementación del servicio Chef´s Voice para hacer accesible la carta a personas con diversidad visual.

Adquisición de un "centro de vapor seco" que funciona a 170 C° y 7 bares de presión para desinfectar todas las habitaciones de una manera medioambientalmente segura.

Además, los purificadores de aire instalados recientemente completan el sistema de aireación previo, ya que gracias a sus filtros hepa son mejoradores de la calidad del aire, eliminan olores, polen, ácaros y el 99,9% de las partículas finas del aire como los virus.

2020

BAR

1 RESPETO MUTUO

Aplicación “When I Work” para solicitar cualquier cambio por necesidades familiares, personales, vacaciones, etc. de tal forma que todas las solicitudes y cambios quedan documentados.

PARQUE NATURAL

“La empresa adjudicataria de la gestión integral de los Parques Naturales de Álava, en política de contratación tiene en cuenta unos criterios de “Responsabilidad social y calidad en el empleo”.

TURISMO ACTIVO

“Integramos la accesibilidad en la oferta de cursos de buceo con la adecuación de instalaciones, equipos, distintos materiales y formación adecuada a cada caso”.

OFICINA INFORMACIÓN TURÍSTICA

“Se encuentran definidos y documentados los correspondientes perfiles y funciones para cada puesto de trabajo (informadores, dirección y/o responsable de oficina, etc.), indicándose en cada caso la formación, aptitudes y experiencia necesaria. Se encuentran definidos y documentado cuándo es necesario impartir acciones formativas para la adecuada prestación de servicio al cliente. Se cuenta con los registros de las acciones formativas llevadas a cabo y se evalúa (dejando registro) su eficacia”.



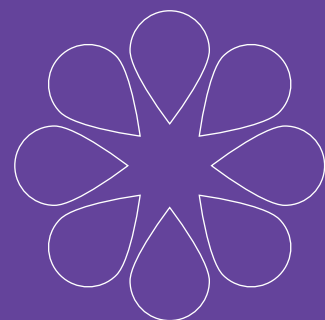
2020

MUSEO

“Este año 2020 se ha finalizado un proyecto junto con Ilunion (Grupo ONCE) que consiste en una app que sirve de audioguía para personas con dificultades de visión. Este proyecto ha sido íntegramente financiado por la Fundación ONCE. Para un mejor servicio a este colectivo, las monitoras encargadas de atender las visitas guiadas recibieron también formación específica sobre sus necesidades especiales. Como reflejo de nuestro compromiso social, disponemos de tarifas reducidas para personas con discapacidad, en desempleo y tercera edad”.

2

IGUALDAD EN LA DIVERSIDAD



2

IGUALDAD EN LA DIVERSIDAD

2025

**ESPACIO
GASTRONÓMICO**

En este sentido, cabe destacar que contamos con un Premio Best Of Wine Tourism Internacional por el proyecto “Villa-Lucía con los 5 sentidos”, siendo el primer centro temático del vino a nivel mundial 100% inclusivo y con accesibilidad universal en castellano; así como la experiencia sensorial en cuatro dimensiones “En tierra de sueños”; primer 4D 100% inclusivo y accesible universal en castellano que se ha hecho en el mundo.

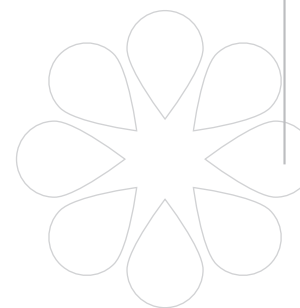


**ASOCIACIÓN
SIN ÁNIMO DE
LUCRO**

Silla Joëlette: silla todoterreno con una sola rueda. Está diseñada para el senderismo y las carreras.

MUSEOS Y CI

Colaboración con Zaporeak, asociación sin ánimo de lucro que ofrece comida digna a las personas refugiadas que llegan a Europa. Cocinan alimentos con el objetivo de mejorar las condiciones de vida de las personas que están atrapadas en los campos de refugiados en Grecia.



2024

GESTIÓN DE
EVENTOS

2 IGUALDAD EN LA DIVERSIDAD

Hace unos años, colaborábamos con el Banco de Alimentos de Álava, al que entregábamos los excedentes generados en nuestros eventos.

GUÍA

Se realizan actividades adaptadas para colectivos como Asafes, Atece, Down Araba, Cear, Apdema... Enlaces a las páginas de ellos y las valoraciones.

2023

VINOTECA

Participación en el maratón solidario: la entidad colabora en el maratón solidario organizado por la EITB, lo que demuestra su compromiso con causas sociales y la promoción de los derechos de las personas vulnerables.

HOTELES Y
APARTAMENTOS
TURÍSTICOS

Diariamente montamos un “welcome drink” junto a recepción gratuito, donde aprovechamos a poner información del evento del momento. Participación en iniciativas sociales: Cruz Roja, Once...

2022

ESPACIO
NATURAL
PROTEGIDO

2 IGUALDAD EN LA DIVERSIDAD

Tenemos un acuerdo con Azerí-Natura, para acercar a las personas con diversidad funcional al parque natural de Aizkorri Aratz, y poder participar en las actividades organizadas.

COMERCIO

Colaboramos con la organización benéfica IZANINURRI para mejorar la calidad de vida de las personas que de alguna manera han sufrido cáncer.



2022

VINOTECA

Participación en el maratón solidario: la entidad colabora en el maratón solidario organizado por la EITB, lo que demuestra su compromiso con causas sociales y la promoción de los derechos de las personas vulnerables.

COMERCIO

Diariamente montamos un “welcome drink” junto a recepción gratuito, donde aprovechamos a poner información del evento del momento. Participación en iniciativas sociales: Cruz Roja, Once...
Bajo el lema “Wake UP to a Better World” la compañía NH condensa todos sus esfuerzos e iniciativas sostenibles con la aspiración de contagiar la preocupación por el medio ambiente a todos sus públicos internos y externos.

RESTAURANTE

Este año ha participado en la acogida de personas migrantes por la guerra de Ucrania. Por motivo del desastre del volcán de la Palma organizamos un desayuno benéfico del que todo lo recaudado fue a parar a familias vulnerables; Con la colaboración de diferentes cocineros de la comarca, se creó una fundación “Harambée” “Afrika Elkarrekin” para la inserción de niñas africanas con nulos recursos, para que estudiaran hostelería.

HOTELES Y
APARTAMENTOS
TURÍSTICOS

Nuestro establecimiento colabora en un proyecto solidario de ayuda contra la leucemia (Alcles León).

2 IGUALDAD EN LA DIVERSIDAD



2021

GUÍAS

Las Rutas Sensoriales son un servicio para la inclusión del colectivo de invidentes y discapacitados visuales .

TURISMO
ACTIVO

Se ha realizado una guía para usar un lenguaje no sexista, fomentando la igualdad de hombres y mujeres totalmente necesaria.

HOTEL

La lavandería del Hotel trabaja con el centro especial de empleo Ilunion y con Elkarbanatuz, que es un centro especial de formación a personas en riesgo de exclusión. También se realizó un convenio para cocina con Lantegi Batuak, que es un centro especial de empleo.

2020

TRANSPORTE

2 IGUALDAD EN LA DIVERSIDAD

Se dispone de un plan de igualdad con la inclusión de un protocolo de actuación en caso de detectar casos de violencia machista. “guía de lenguaje inclusivo”.

CENTRO DE
INTERPRETACIÓN

En las contrataciones de servicios se incluyen cláusulas de; compromiso ambiental y compromiso con la igualdad entre mujeres y hombres. Se promueve la contratación de empresas locales y de inserción de personas vulnerables.

HOTEL

El grupo empresarial participa activamente en iniciativas sociales. Ej. Ofrecimiento del alojamiento sin coste a personal sanitario durante la pandemia COVID-19.

COMERCIO

Forman parte de la junta directiva de Saskia, una asociación formada por mujeres empresarias en red en el medio rural para favorecer el empoderamiento de la mujer en el entorno rural.

TURISMO
ACTIVO

“Se ha realizado de forma experimental una experiencia sensorial con una persona invidente de la mano de la empresa “Travel for all”. Se realizó un taller de nudos acompañándonos de un panel en relieve y una salida en velero”.

2020

HOTEL

2 IGUALDAD EN LA DIVERSIDAD

Sistema de gestión con compromiso firmado por cada uno de los miembros del equipo referente al cumplimiento de las obligaciones legales y obligaciones asumidas como miembros del equipo, donde se especifica un código ético a seguir en materias como: igualdad de trato, tolerancia cero frente al acoso, igualdad de oportunidades, mercado y relaciones con terceros, profesionalidad y solidaridad, conflictos de intereses, libre competencia, relaciones con miembros de la administración pública, medio ambiente.

RESTAURANTE

“Colaboramos anualmente con un programa de reinserción de la Cruz Roja. Ofrecemos 2 meses de prácticas y, tras una de estas colaboraciones, hemos hecho un contrato fijo”.



3

SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL



3 SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

2025

ALOJAMIENTO RURAL

Hemos iniciado un proyecto de permacultura y bosque santuario para aves, con el fin de compensar huella de carbono y ofrecer un espacio educativo y de observación natural. Para 2026 se prevé instalar señalización interpretativa y explicar técnicas como la “krugercultura”.

ALOJAMIENTO RURAL

Se forma parte de un nuevo proyecto: proyecto HITS para preservar y promover el paisaje cultural y natural del sur de Europa. El Valle Salado de Añana es uno de los 8 socios del proyecto HITS (Heritage Innovation, Territory, Tourism and Sustainability) por su labor de preservación de un paisaje único.



2024

COMERCIO

3 SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Estamos adscritos a “Too Good To Go” porque creemos que es fundamental el evitar que se desperdicien alimentos en buen estado. De este modo, ayudamos a que los consumidores puedan disfrutar de buena comida con una excelente relación calidad-precio, y de paso, protegemos el medio ambiente.

GUÍA

Se ha fomentado la creación de un parque micológico para divulgar la micología y proteger el recurso dentro de Gorbea. Se ha realizado un estudio micológico para dicho parque. En breve se pondrá en funcionamiento.



3 SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

2023

HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS

Se cuenta con una app que controla los aires acondicionados, luces, etc. Y pueden apagarse si se han marchado y no han sido responsables.

COMERCIO

Para el transporte y reparto de los productos cuando son pedidos a entregar, se lleva a cabo la contratación del servicio de Eraman, reparto en bicicleta para cuidar el medio ambiente. En la línea con esta acción, se fomenta entre la propia empleada y los turistas, el uso del transporte público, tanto en general por la ciudad, como a la hora de indicar como acercarse al establecimiento.

2022

HOTELES Y
APARTAMENTOS
TURÍSTICOS

MUSEOS Y
CENTROS DE
INTERPRETACIÓN

OFICINA DE
INFORMACIÓN
TURÍSTICA

CAMPING

MUSEOS Y
CENTROS DE
INTERPRETACIÓN

MUSEOS Y
CENTROS DE
INTERPRETACIÓN

3 SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Se han retirado 13 baños y han sido sustituidos por platos de ducha para gastar menos agua. Además, se disponen de carteles de sensibilización de ahorro de agua.

Depósitos de agua acumulados en nuestros deshumidificadores.

Desde la oficina también se promueve el E-Basque Route en coche eléctrico que pasa por Artziniega en una de sus etapas.

Adquisición de vehículos híbridos y eléctricos.
Sistema de apagado progresivo LED para evitar la contaminación lumínica nocturna en exceso.

Limpieza de un tramo del río en colaboración con el ayuntamiento del municipio y URA para asegurar el mantenimiento y limpieza del río.

Se está realizando junto al Ayuntamiento de Zumaia un estudio de capacidad de carga de la zona San Telmo-Algorri. Enfocada en aspectos ambientales y de percepción de la población. Cuando concluya el estudio se tomarán las medidas adecuadas.

2022

MUSEOS Y
CENTROS DE
INTERPRETACIÓN

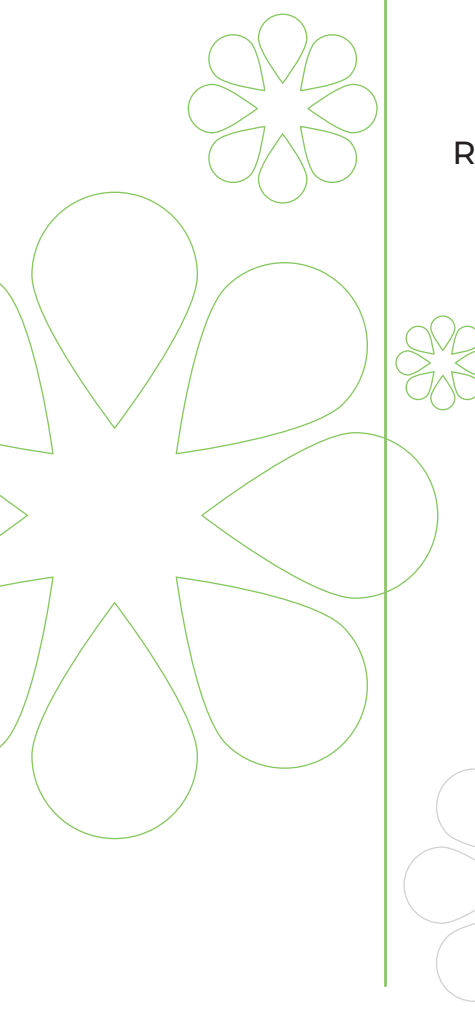
HOTELES Y
APARTAMENTOS
TURÍSTICOS

3 SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Se está realizando junto al Ayto. de Zumaia un estudio de capacidad de carga de la zona San Telmo-Algorri. Enfocada en aspectos ambientales y de percepción de la población. Cuando concluya el estudio se tomarán las medidas adecuadas.

Este año 2022, hemos implantado el AVATAR, un sistema de generación de ozono en el agua que nos permite que el lavavajillas lave sin utilizar ni jabones ni otro compuesto químico. Además el agua ozonizada la utilizamos para limpiar encimeras y mesas.



2021 		3 SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL BODEGA Certificada con el sello Wineries For Climate Protection. TURISMO ACTIVO Se colabora el día del árbol en plantar un árbol con el menditalde del municipio. RESTAURANTE La energía eléctrica 100% renovable la tenemos contratada con Goiener. HOTEL Limpiamos la playa recogiendo la basura que queda en la playa cuando la marea está alta. HOTEL El hotel está certificado con Biosphere. BODEGA Contrato de suministro de energía 100% renovable. PARQUE NATURAL Recuperación y conservación del patrimonio genético frutal en el parque natural y su área de influencia, que recoge las prácticas tradicionales del uso y cultivo de frutales locales. El Parque Natural participa en un proyecto de contaminación lumínica que afecta a la totalidad del pueblo donde se encuentra la casa del Parque, donde se ha cambiado la totalidad del alumbrado público.	 3 SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL
		2020 CENTROS DE INTERPRETACIÓN Participación en recogidas de residuos del río Cadagua. TRANSPORTE Formación en conducción eficiente. AGENCIA DE VIAJES “Ofrecemos la posibilidad de plantar especies autóctonas y repoblar nuestros bosques como compensación de la huella de carbono de emisiones de CO2 que han podido emitir nuestros clientes en sus viajes a través de un calculador de emisiones y trabajando en colaboración con el proyecto Impredecible Basoa de Muxika (Bizkaia)”.	

4

TRADICIÓN Y CULTURA LOCAL



4 TRADICIÓN Y CULTURA LOCAL

2025

MUSEOS Y CI

Reactivación del programa “Ollerias Bizirik”, con demostraciones en vivo de alfarería tradicional y participación de antiguos maestros ceramistas del valle.
Colaboración con escuelas y centros educativos, para incluir contenidos sobre cerámica vasca en sus programas culturales.

ALOJAMIENTO RURAL

Difusión de experiencias que permiten conocer la vida rural y las tradiciones locales, como “Pastor por un día”, “Apicultor por un día” o talleres de alfarería vasca, y recomendamos la visita a los recursos culturales recogidos en los folletos digitales de Experiencias y Visitas Guiadas del destino Gorbeia.

2023

OPC'S Y
GUÍAS

4 TRADICIÓN Y CULTURA LOCAL

Diseño de las visitas “Historias de la ciudad que ríe”, en las que se cuenta la historia del humor y el entretenimiento en la ciudad de Vitoria-Gasteiz.

COMERCIO

Hemos realizado una Txalupa de Chocolate, como miembros de la asociación de artesanos de Gipuzkoa (Gozoa) en colaboración con el museo marítimo de Albaola, para dar a conocer la historia y la relación del puerto de Pasajes de Gipuzkoa, con el chocolate, siendo entrada importante del cacao hacia Europa, en el siglo XVII. Se puede ver en la página de gozoa.eus.

RESTAURANTE

Recuperación de recetas antiguas y familiares. Como la “Intxaursaltsa” y la “lapa zopa”. Enriquezidas y adaptadas, la “Intxaursaltsa” se sirve en caliente, la “lapa zopa” se enriquece con “kokotxas”.

2022

MUSEOS Y
CENTROS DE
INTERPRETACIÓN

4 TRADICIÓN Y CULTURA LOCAL

La directora ha participado en el libro “Mujeres de Artziniega haciendo historia” que se ha publicado recientemente. En esta publicación se pone en valor el papel de las mujeres de Artziniega.

ENTE DE
COOPERACIÓN
TURÍSTICO

Participación como patrocinadores/colaboradores con la celebración del primer Día de la mujer Rural en Rioja Alavesa.

MUSEOS Y
CENTROS DE
INTERPRETACIÓN

Ayudar en la adecuación y conseguir que recuperen la importancia de antaño ciertos espacios históricos o lugares emblemáticos del municipio.



2021

CASA RURAL

4 TRADICIÓN Y CULTURA LOCAL

En nuestra casa utilizamos nuestros productos de la huerta, pescado de los puertos más cercanos como Mutriko y Ondarroa y productos de los caseríos más cercanos como Doniene y Pahatza, km 0. A los turistas se les indica de dónde son los productos que consumen, y si desean comprar donde pueden adquirirlos. También se les recomienda e informa de las ferias que hay en la zona.

AGENCIA DE VIAJES

Trabajamos con artesanos locales en nuestro catálogo de regalos corporativos recién diseñado para las empresas con las que queremos empezar a trabajar. Incluimos tradiciones culturales relacionadas con la música (trikitixa) o colaboraciones con la fundación Albaola con visitas a su Antiguo Astillero.

CENTRO INTERPRETACIÓN

Se dispone de una instrucción "Reguladora de usos de las Galerías de", donde se regulan los usos y capacidades según las actividades a realizar.



4 TRADICIÓN Y CULTURA LOCAL

2021

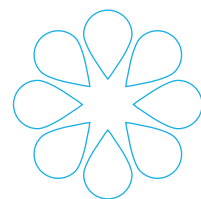
PARKING

El acceso a las instalaciones se realiza mediante la aplicación Pverde. Esta aplicación está desarrollada por la empresa Intelligent Parking, ubicada en Vitoria-Gasteiz (Araba). Es un sistema inteligente de control de accesos para la movilidad sostenible.

CENTROS DE INTERPRETACIÓN

Se realizan colaboraciones con diferentes organismos, asociaciones y entidades con los que se puedan encontrar sinergias a la hora de ofrecer las diferentes actividades: visitas en barco, concursos fotográficos...

2020



4 TRADICIÓN Y CULTURA LOCAL

CAMPING

“Tierra Papel Tijera. Compramos verdura para nuestra cocina y la tienda y ofrecemos el servicio de cestas de verdura ecológica a nuestros clientes y somos punto de distribución de las mismas sin beneficio económico por nuestra parte”.

MUSEO

Participación como sede para acoger la presentación de la cosecha de la sidra de la mano de los agentes públicos y privados del sector.



4 TRADICIÓN Y CULTURA LOCAL

2020

MUSEO

Actividades de sensibilización para apoyar el desarrollo local sostenible y dar a conocer la profesión de la pesca "in situ". Visita ecoactiva: Se explica el trabajo que realiza y se informa del estado ecológico, mares, el problema medioambiental y frente a esto mostrando lo que el individuo puede hacer.

TRANSPORTE

Colaboración en la organización de diferentes CAMPUS dirigidos para el deporte escolar.

OFICINA INFORMACIÓN TURÍSTICA

“Se informa a los usuarios de la existencia de la iniciativa “Hamen bertokoak” en la que están agrupados productores locales que dan a conocer sus productos”.

5

PATRIMONIO CULTURAL DE LA HUMANIDAD



5

PATRIMONIO CULTURAL DE LA HUMANIDAD

2025

MUSEOS Y CI

Desarrollo de “Virtual Route” dentro de los fondos Next Generation estamos trabajando en una visita virtual para conocer el patrimonio local. Con la ayuda de una sardinera se recorrerán los principales atractivos turísticos del municipio. Uno de los puntos de la virtual route será el Santurtzi Itsas Museoa.

MUSEOS Y CI

Al culminar la botadura del ballenero San Juan, Albaola iniciará un nuevo proyecto emblemático: la restauración y puesta en valor del Ozentziyo, el último barco pesquero de madera del puerto de Donostia. Este atunero, tras más de dos décadas en activo, estuvo al borde del desguace por falta de relevo generacional. En 2015, Albaola lo rescató para evitar su destrucción, preservando así un símbolo único de la pesca tradicional y de toda una cultura marítima.

2024

ALOJAMIENTO

Todas nuestras habitaciones, ya sea con vinilos o pinturas a mano ,están tematizadas con puntos de interés y lugares para visitar tanto de Bilbao, como de Bizkaia. Esto hace que los turistas cuando se alojan con nosotros empiecen a disfrutar de su viaje a nuestra tierra una vez llegados al alojamiento.

RESTAURANTE

Se ha creado la iniciativa que tener una exposición fotográfica, situada en torno a nuestra barra de brasas. La ubicación de la expo está pensada para aunar el vínculo entre la cultura y la gastronomía. Esta exposición irá cambiando aproximadamente cada 2 meses y siempre estará vinculada con aspectos culturales referentes de nuestra ciudad. Hemos inaugurado esta sección con una retrospectiva del Festival Internacional de cine de San Sebastián.

MUSEO

El museo se encuentra en pleno proceso de desarrollo de su nueva plataforma digital, Arteder. Esta plataforma será un portal de conocimiento que facilitará a la ciudadanía una experiencia online diferenciada y expresiva del arte que conserva el museo y su más extenso contexto.

2023

5 PATRIMONIO CULTURAL DE LA HUMANIDAD

5 PATRIMONIO CULTURAL DE LA HUMANIDAD



2022

ESPACIO NATURAL PROTEGIDO

En 2022 se ha firmado un convenio con la Red de Semillas de Euskadi para continuar con los trabajos de recuperación del Patrimonio genético frutal del Parque Natural. Se han llevado a cabo los trabajos de mantenimiento del huerto frutal que existe en Korres y se han llevado a cabo varias actuaciones de divulgación del proyecto, entre las que se destaca la celebración de la Feria de la castaña.

HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS

El alojamiento sede de la asociación cultural Gertrude Kultur Elkartea, interesada en promover la cultura tradicional bajo una mirada contemporánea colaborando con diferentes artistas.

MUSEOS Y CENTROS DE INTERPRETACIÓN

Participación en la segunda edición de Pasaia Itsas Festib, el acontecimiento marítimo cultural de carácter internacional más importante de la Costa Vasca.

2021

GUÍAS

Colaboramos con Albaola para el patrimonio marítimo, con Sagardoetxea para la historia de la sidra, con Chillida Leku el arte, hacemos masterclass de pelota vasca, etc.

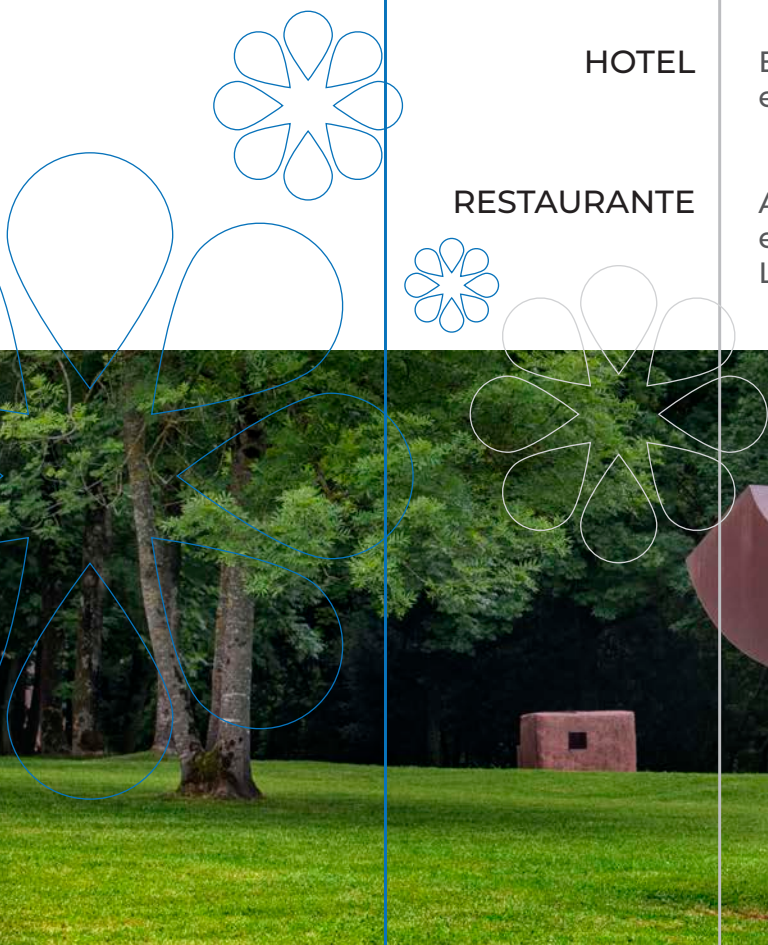
HOTEL

En verano ocasionalmente se ha cedido espacio para fomentar el comercio local.

RESTAURANTE

Además, se han preparado almuerzos especiales debido a la ruta del Camino del Lagarto en el pueblo.

5 PATRIMONIO CULTURAL DE LA HUMANIDAD



5 PATRIMONIO CULTURAL DE LA HUMANIDAD

2021

RESTAURANTE

Entrega de mapas locales o de San Sebastián tanto para familias con niños como mapas generales. Folletos de museos, visitas guiadas etc., facilitadas por empresas de turismo de la comarca. Sinergias con ayuntamiento local y ente comarcal, museos o lugares turísticos locales.

BAR
RESTAURANTE

En fechas clave el personal nos vestimos respetando y difundiendo nuestra tradición marinera. La tradición forma parte de nuestra oferta gastronómica. Es nuestro valor diferencial, es nuestro sello de identidad, el cual incrementaremos con la próxima inauguración de la zona de despensa (un espacio nuevo, único y con venta directa de producto enogastronómico gourmet made in Euskadi).

2020

MUSEO

Sinergias con otros Museos de la zona.
Donaciones (patrimonio marítimo) para su conservación.

GUÍAS

“Las visitas guiadas que yo realizo son elaboradas por mi después de haber leído a historiadoras, historiadores, expertos,...haber acudido a charlas, escuchar relatos de las personas del lugar,...un bonito trabajo de investigación que recopilo y guardo para después divulgarlo y compartirlo con las personas interesadas en la temática”.



5 PATRIMONIO CULTURAL DE LA HUMANIDAD

2020

MUSEO

5 PATRIMONIO CULTURAL DE LA HUMANIDAD

OFICINA
INFORMACIÓN
TURÍSTICA

“Sensibilizar y concienciar a la sociedad en el respeto del medioambiente marino a través de la exhibición, conservación e investigación de flora, fauna, y patrimonio de los diferentes océanos y mares, - haciendo especial énfasis en el mar Cantábrico-, y divulgar nuestras tradiciones y memoria marítima y pesquera en base a la salvaguarda, exhibición y difusión de unas colecciones de gran valor histórico y emotivo”.

“Dentro del Plan de formación de los agentes de atención al turista están contempladas visitas a recursos turísticos locales y comarcales... Todos los años el departamento de atención visita los lugares de interés turístico para conocerlos y así poder dar mejor servicio. Además, se realizan visitas para conocer el patrimonio cultural, tanto local como comarcal, organizadas por la Red Vasca de Oficinas de Turismo – Itourbask y por la Diputación Foral de Gipuzkoa que organiza estas visitas tanto para los agentes de las oficinas de turismo como para empresas de recursos turísticos de la provincia, hoteles, etc”.

PARQUE
NATURAL

“Participamos en la actividad Gorbeia Ezagutu: donde anualmente nos reunimos para conocer diferentes recursos turísticos y crear red”.

6

EXCELENCIA DE NUESTRO SECTOR Y NUESTROS PROFESIONALES



6 EXCELENCIA DE NUESTRO SECTOR Y NUESTROS PROFESIONALES

2025

HOTEL

Actualmente se ha planificado una formación en estrategia de venta en hoteles que incluye el estudio de conductas por el modelo DISC que permitirá al personal entender las señales conductuales de las y los clientes con el fin de adaptarse de mejor forma a sus necesidades: La integración de la gestión de las emociones en la atención al cliente es la última novedad que complementa las consideraciones indicadas en los años de adhesión y seguimiento (políticas de cancelación, condiciones generales en la web, motor de reservas,...).

SERVICIO DE
TRANSPORTES

Certificado LRQA, Política de Calidad, el Sello CEDEC® de Excelencia Empresarial, el Certificado Plimsoll de Excelencia Empresarial, una Calificación global de sostenibilidad, el Certificado de Huella de Carbono.



2024

RESTAURACIÓN

6 EXCELENCIA DE NUESTRO SECTOR Y NUESTROS PROFESIONALES

PATRONATO Y COLABORADORES - ENTES DEL GOBIERNO VASCO
A nivel regional, la colaboración con los entes del Gobierno Vasco es un gran ejemplo de la capacidad de las sinergias entre instituciones académicas y gubernamentales de impulsar la promoción internacional, nacional y regional de la gastronomía local y su patrimonio, así como el desarrollo del sector del turismo gastronómico.
Entre los proyectos que nacen a raíz de la vinculación con el Gobierno Vasco está el Basque Culinary World Prize, premio internacional creado en 2016 como parte de la estrategia Euskadi-Basque Country y celebrado anualmente en Donostia/San Sebastián con el objetivo de reconocer a chefs que generen un impacto positivo.



2023

TURISMO ACTIVO

6 EXCELENCIA DE NUESTRO SECTOR Y NUESTROS PROFESIONALES

Recientemente nos hemos adherido al Sistema de reconocimiento de la sostenibilidad del turismo de naturaleza en Red Natura 2000 en la ZEC y ZEPA de Salburua, una herramienta creada para identificar y diferenciar espacios de la Red Natura 2000 y empresas que llevan a cabo sus actividades de turismo de naturaleza dentro de los mismos de forma sostenible.

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Ya en en el programa de una de nuestras actividades más exitosas como es el Enkarterri Fest Gourmet presentamos en 2022 nuestro 1º Plan de Impacto Ambiental con un modelo tipo ERRONKA.
Paralelamente la Sociedad Pública que gestiona el Área de Turismo posee el Sello de Responsabilidad Social ENKARTERRI GREEN que identifica medidas como el código ético de la entidad, fomento de prácticas inclusivas, etc.

ALOJAMIENTO

Trabajamos con el programa de gestión OPERA y todos nuestros hoteles utilizan el sistema IHG Green Engage, un innovador sistema de sostenibilidad ambiental para medir y gestionar su impacto en el medio ambiente.
Hemos instalado sensores de movimiento en todas las plantas para reducir consumos.

2023

ALOJAMIENTO

6 EXCELENCIA DE NUESTRO SECTOR Y NUESTROS PROFESIONALES

Estando en nuestro propósito el “Construir un mundo mejor con todos incluidos” primamos el acceso en nuestros procesos de selección a personas vulnerables o en riesgo de exclusión por emigración, guerra, etc. La plantilla con personal vulnerable o en riesgo de exclusión en este momento es de un 30 %.



2022

ESPACIO NATURAL PROTEGIDO

AGENCIA DE VIAJES

TURISMO ACTIVO

BODEGA

ALOJAMIENTO RURAL

RESTAURANTE

6 EXCELENCIA DE NUESTRO SECTOR Y NUESTROS PROFESIONALES

Disponemos de los manuales de Emakunde sobre terminología inclusiva.

Priorizar la contratación de empresas proveedoras que estén certificadas como familiarmente responsables.

Creación de protocolo frente al acoso sexual en el trabajo.

Empleo la herramienta “Google Trends” para estar al tanto de las tendencias relacionadas con nuestro ámbito de actuación.

Se ha realizado un tour virtual con la tecnología Ma\erport , que es el estándar para la captura de espacios 3D para verificar la adaptabilidad del estudio Sasibil 2 adaptado a personas con movilidad reducida.

Conseguimos en 2008 una estrella Michelin y 2 soles Repsol en 2011.

2021

HOTEL

6 EXCELENCIA DE NUESTRO SECTOR Y NUESTROS PROFESIONALES

Disponemos de un programa de gestión para el hotel y para la parte de hostelería. Hemos digitalizado el proceso de check in y check out. Tenemos información de la carta, turística... accesible para los clientes en códigos QR.

BAR
RESTAURANTE

Disponemos de un programa de gestión de hostelería, donde incluso las comandas las recogemos directamente en un móvil o PDA.

TRANSPORTE
TURÍSTICO

En marzo de 2020 se renovó el 100% de la flota del servicio habitual, incorporando vehículos totalmente nuevos, en los que se han ido instalando diferentes herramientas de accesibilidad (Map's Voice, Svisual, Bucles Magnéticos, Planos Hápticos...) para garantizar que todas las personas puedan disfrutar de nuestros servicios en las mismas condiciones de seguridad, igualdad y confort, con la mayor autonomía posible.



2021

BODEGA

6 EXCELENCIA DE NUESTRO SECTOR Y NUESTROS PROFESIONALES

La Bodega forma parte de la asociación de Ruta del Vino de Rioja Alavesa y como socia activa se participa en los programas que se proponen desde esta entidad.

Uno de estos programas son las formaciones de "Añada enoconocimiento" que aportan información acerca de diferentes ámbitos. En este año hemos podido asistir a programas de "gestión de tiempo", "Google Analytics" o el "Foro de Enoturismo".

TURISMO
ACTIVO

Siempre dedicamos recursos para la adaptación continua de la empresa a las necesidades del sector y la clientela. Es por eso por lo que hemos indagado en las formas de llegar eficazmente a nuestros clientes y hemos realizado las siguientes acciones: Google my business; Whatsapp business; Web; Códigos QR; Canva (plantillas para publicidad).

COMERCIO

La actividad se adecua a un calendario anual para el personal, no es estacional. La conciliación familiar se traslada a los calendarios y horarios que se establecen de manera particular entre cada trabajador y la empresa, donde hay opciones de modificación de horarios o reducciones de jornada contemplados.

HOTEL

Formación sobre la protección del medio ambiente a todo el equipo.

2021

HOTEL

6 EXCELENCIA DE NUESTRO SECTOR Y NUESTROS PROFESIONALES

Se apuesta por ser una empresa en la que valora a su equipo sabiendo que es su activo más relevante. Por tanto, la conciliación familiar y otros factores que puedan darse son una parte muy importante en la gestión interna. En este momento, la empresa tiene a 1 personas trabajadoras en reducción de jornada por conciliación familiar. Además, si la actividad lo permite, se intenta ayudar al máximo a la conciliación de todo el personal, tanto mujeres como hombres.

AGENCIA DE VIAJES

Con el fin de poder ofrecer a los clientes la mejor experiencia enriquecedora, buscamos continuamente mejorar nuestro conocimiento del entorno (ej.: pueblos, museos, tradiciones vascas, productos alimenticios artesanos). Realizamos continuamente revisiones a nuestra base de datos para los recursos locales (hoteles, transporte, productores, lugares con importancia cultural y/o histórica) y analizamos de forma continúa el funcionamiento de la empresa para agilizar el flujo del trabajo.

PARKING TURÍSTICO

Existe un plan de formación anual a nivel de la entidad y otro específico para personal de inserción al cual pueden acceder todas las personas trabajadoras. Por último, hay formaciones que son obligatorias tales como formación en primeros auxilios, prevención de riesgos (uso extintores, bies, ...), intranet entidad (correo electrónico de la entidad, acceso al área privada donde poder obtener nuestras nóminas, curriculum, certificados, formaciones,...) , plan de igualdad de la entidad, etc.

2020

HOTEL

6 EXCELENCIA DE NUESTRO SECTOR Y NUESTROS PROFESIONALES

“Canal de formación on line para todas las personas trabajadores (ATREVIEW) y se realizan cursos de formación en diversos hoteles de la compañía de manera presencial”.

COMERCIO

“Además de las certificaciones en gestión de calidad, medioambiental, certificados en Pesca Sostenible y código ético de comercio, actualmente nos encontramos inmersos en la implantación de la Carta Europea del Turismo”.

GUÍAS

Ejemplo del grado de proactividad y participación en los programas de Basquetour, colaboración con Asociaciones: APIT Euskadi (Asociación Profesional Guías de Turismo País Vasco), Cefapit (Confederación Española de Federaciones y Asociaciones Profesionales de Informadores Turísticos), FEG (Federación Europea de Guías) WFTGA (Asociación Mundial de Guías de Turismo).



2020

HOTEL

6 EXCELENCIA DE NUESTRO SECTOR Y NUESTROS PROFESIONALES

“Asistencia de cursos que organiza la Cuadrilla, haciendo especial hincapié en la innovación en tiempos de COVID”.

ENTE DE COOPERACIÓN TURÍSTICA

“Dedicar recursos para la adaptación continua de la entidad a las necesidades del sector a través de Enoconocimiento.com. Cada año se realizan encuestas a los participantes para analizar las necesidades del sector y adaptar la oferta formativa”.

ESPACIO GASTRONÓMICO

“Las y los guías recibirán una bonificación de €5 por cada evaluación máxima mencionando su nombre y registrada en alguna plataforma de viajes on-line como TripAdvisor, Booking, Google, etc.”

OFICINA INFORMACIÓN TURÍSTICA

“Se ha definido y documentado un organigrama con sus correspondientes relaciones y/o jerarquías, internas y externas. Se encuentran definidos y documentados los correspondientes perfiles y funciones para cada puesto de trabajo (informadores, dirección y/o responsable de oficina, etc.), indicándose en cada caso la formación, aptitudes y experiencia necesaria”.

2020

OFICINA INFORMACIÓN TURÍSTICA

6 EXCELENCIA DE NUESTRO SECTOR Y NUESTROS PROFESIONALES

“Existe definido un plan de actuación de profesionalización del sector turístico local 2020, para el cual se han tenido en cuenta, principalmente: las necesidades que nos plantean las propias empresas, y la oferta formativa que ofrecen otras instituciones. Se da respuesta a las demandas del sector y tiene carácter de complementario con la oferta de otras entidades / instituciones”.

MUSEO

“El Museo apuesta por ser una empresa en la que valora a su equipo sabiendo que es su activo más relevante, por tanto, la conciliación familiar y otros factores que pueden darse, son un parte muy importante en la gestión interna. El Museo, tiene 6 personas trabajadoras en reducción de jornada por conciliación familiar. En estos casos, y siempre que la organización del trabajo lo permite, las personas con reducción por cuidado familiar pueden elegir su horario de trabajo” .

MUSEO

“El museo ha implantado el reglamento "Compliance cultura de cumplimiento empresarial", que implica implantar mecanismos / procedimientos para prevenir incumplimientos, irregularidades o infracciones y así evitar llevar a cabo delitos o comportamientos no adecuados, incluidos los relativos a los que tienen que ver con las personas trabajadoras”.



Buenas Prácticas en Ética Turística



EUSKADI
BASQUE COUNTRY

