

POLÍTICA DE EMPRESA

La Oficina de Turismo de Amurrio, como servicio público municipal, orienta su actuación a la promoción, gestión y desarrollo del turismo en el municipio, contribuyendo al progreso económico, social y cultural del territorio y al posicionamiento del destino.

Su actividad se desarrolla conforme a los principios del modelo de **Entidad Turística Inteligente (ETI)**, integrando los ejes estratégicos de **gobernanza y gestión, sostenibilidad, accesibilidad, innovación y tecnología**, con el objetivo de impulsar un modelo turístico responsable, inclusivo, competitivo y adaptado a las necesidades del destino y de las personas visitantes.

La Oficina de Turismo ofrece información y atención integral a quienes visitan el municipio, apoyando al tejido empresarial local y promoviendo el patrimonio natural, cultural y gastronómico mediante una gestión eficaz, responsable y orientada a la mejora continua.

Asimismo, la Oficina de Turismo incorpora **herramientas tecnológicas y soluciones digitales** que facilitan la gestión de la información, el análisis de datos y la toma de decisiones, contribuyendo a optimizar los servicios ofrecidos, mejorar la experiencia de las personas visitantes y reforzar la eficiencia en la gestión del destino.

A través de esta política, la Oficina de Turismo reafirma su compromiso con la calidad del servicio, la sostenibilidad del destino, la accesibilidad universal, la innovación en la gestión turística y el uso de la tecnología como herramienta para la mejora continua.

VALORES Y OBJETIVOS

- **Servicio público y orientación a la ciudadanía:** Compromiso con la atención cercana, profesional y de calidad a las personas visitantes y a la población local.
- **Calidad y profesionalidad:** Prestación de servicios turísticos basados en la mejora continua, la capacitación y la excelencia en la atención.
- **Sostenibilidad ambiental, social y económica:** Promoción de un modelo turístico equilibrado que contribuya a la conservación del entorno, al bienestar de la comunidad local y al desarrollo económico del territorio.
- **Accesibilidad universal e inclusión:** Impulso de un turismo accesible para todas las personas, eliminando barreras y fomentando la igualdad de oportunidades en el acceso a la información y a los recursos turísticos.
- **Innovación y mejora continua:** Búsqueda constante de nuevas soluciones, herramientas y modelos de gestión que permitan mejorar la experiencia turística y la eficiencia del servicio.
- **Tecnología al servicio del destino:** Uso de herramientas digitales y nuevas tecnologías para mejorar la gestión turística, facilitar el acceso a la información, conocer mejor a las personas visitantes y ofrecer servicios más eficientes y adaptados a sus necesidades.
- **Colaboración institucional y público-privada:** Impulsar una gestión turística coordinada, eficiente y participativa que favorezca la colaboración entre agentes públicos y privados del destino.

ENPRESA-POLITIKA

Amurrioko Turismo Bulegoak, udal zerbitzu publikoa denez, udalerrian turismoa sustatu, kudeatu eta garatzera bideratzen du bere jarduna, lurraldearen aurrerapen ekonomiko, sozial eta kulturalari eta helmugaren posizionamenduari lagunduz.

Bere jarduera **Turismo Erakunde Adimendunaren** (IZT) ereduaren printzipioen arabera garatzen da, gobernantzaren eta kudeaketaren, jasangarritasunaren, irisgarritasunaren, berrikuntzaren eta teknologiararen ardatz estrategikoak integratuz; turismo-eredu arduratsua, inklusiboa eta lehiakorra sortuz, baita helmugaren eta bisitarien beharretara bultzatzeko helburuarekin.

Turismo Bulegoak informazio eta arreta integrala eskaintzen die udalerrira bisitatzen dutenei, tokiko enpresa-sareari lagunduz eta natura-, kultura- eta gastronomia-ondarea sustatuz, kudeaketa eraginkor, arduratsu eta etengabeko hobekuntzara bideratua.

Halaber, Turismo Bulegoak tresna teknologikoak eta soluzio digitalak erabiltzen ditu, informazioaren kudeaketa, datuen analisia eta erabakiak hartzea errazten dutenak, eskainitako zerbitzuak optimizatzen, bisitarien esperientzia hobetzen eta helmugaren kudeaketaren eraginkortasuna indartzen laguntzen dutenak.

Politika honen bitartez, Turismo Bulegoak zerbitzuaren kalitatearekin, helmugaren iraunkortasunarekin, irisgarritasun unibertsalarekin, turismo-kudeaketaren berrikuntzarekin eta teknologia etengabeko hobekuntzarako tresna gisa erabiltzearekin duen konpromisoa berresten du.

BALIOAK ETA HELBURUAK

- **Zerbitzu publikoa eta herritarrentzako orientazioa:** Bisitariari eta tokiko biztanleei gertuko arreta profesionala eta kalitatezkoa emateko konpromisoa.
- **Kalitatea eta profesionaltasuna:** etengabeko hobekuntzan, trebakuntzan eta arretaren bikaintasunean oinarritutako turismo-zerbitzuak ematea.
- **Ingurumenaren, gizartearen eta ekonomiaren iraunkortasuna:** Ingurunearen kontserbazioan, tokiko komunitatearen ongizatean eta lurraldearen garapen ekonomikoan lagunduko duen eredu turistiko orekatua sustatzea.
- **Irisgarritasun unibertsala eta inklusioa:** Pertsona guztientzako turismo irisgarria bultzatzea, oztopoak kenduz eta aukera-berdintasuna sustatuz informazioa eta baliabide turistikoak eskuratzeko.
- **Berrikuntza eta etengabeko hobekuntza:** Turismo-esperientzia eta zerbitzuaren eraginkortasuna hobetzeko aukera emango duten irtenbide, tresna eta kudeaketa-eredu berrien etengabeko bilaketa.
- **Helmugaren zerbitzura dagoen teknologia:** Tresna digitalak eta teknologia berriak erabiltzea turismo-kudeaketa hobetzeko, informaziorako sarbidea errazteko, bisitariak hobeto ezagutzeko eta zerbitzu eraginkorragoak eta haien beharretara egokituak eskaintzeko.
- **Lankidetzaren instituzionala eta publiko-pribatua:** Turismo-kudeaketa koordinatua, eraginkorra eta parte-hartzailea bultzatzea, helmugako eragile publiko eta pribatuen arteko lankidetzaren errazteko duena.

COMPANY POLICY

The Amurrio Tourist Office, as a municipal public service, focuses its activities on the promotion, management and development of tourism in the municipality, contributing to the economic, social and cultural progress of the region and to the destination's positioning.

Its activities are carried out in accordance with the principles of the Smart Tourism Organisation (ETI) model, integrating the strategic pillars of governance and management, sustainability, accessibility, innovation and technology, with the aim of promoting a responsible, inclusive and competitive tourism model that is tailored to the needs of the destination and its visitors.

The Tourist Office provides comprehensive information and assistance to visitors to the municipality, supporting the local business community and promoting the natural, cultural and gastronomic heritage through effective, responsible management focused on continuous improvement.

Furthermore, the Tourist Office incorporates technological tools and digital solutions that facilitate information management, data analysis and decision-making, helping to optimize the services offered, improve the visitor experience and enhance the efficiency of destination management.

Through this policy, the Tourist Office reaffirms its commitment to service quality, the sustainability of the destination, universal accessibility, innovation in tourism management, and the use of technology as a tool for continuous improvement.

VALUES AND OBJECTIVES

- **Public service and citizen-centred approach:** A commitment to providing a personalised, professional and high-quality service to visitors and the local population.
- **Quality and professionalism:** Provision of tourism services based on continuous improvement, training and excellence in service.
- **Environmental, social and economic sustainability:** Promotion of a balanced tourism model that contributes to the conservation of the environment, the well-being of the local community and the economic development of the region.
- **Universal accessibility and inclusion:** Promoting tourism that is accessible to everyone, removing barriers and fostering equal opportunities in access to information and tourism resources.
- **Innovation and continuous improvement:** Constantly seeking new solutions, tools and management models to enhance the tourist experience and service efficiency.
- **Technology at the service of the destination:** Use of digital tools and new technologies to improve tourism management, facilitate access to information, gain a better understanding of visitors and offer more efficient services tailored to their needs.
- **Institutional and public-private collaboration:** Promoting coordinated, efficient and participatory tourism management that fosters collaboration between public and private stakeholders in the destination.