

POLÍTICA DE GESTIÓN

Hotel Akelarre, es un alojamiento comprometido con la **sostenibilidad, la accesibilidad, la innovación, la tecnología y la excelencia en la gestión**.

Por ello, asumimos el compromiso de evolucionar hacia un modelo de gestión basado en los principios de la **Empresa Turística Inteligente (ETI)**, como herramienta vehicular en nuestra actividad diaria.

La Dirección del Hotel Akelarre, lidera la implantación de esta política, asegurando su integración en la estrategia del alojamiento y su revisión periódica, con el objetivo de consolidarse como un **referente a nivel mundial, en turismo gastronómico y de servicio, sostenible e inteligente**.

➤ **Misión**

Crear experiencias de alojamiento únicas, donde la excelencia, el confort, la autenticidad y el respeto por el entorno se combinan para crear estancias memorables.

➤ **Visión**

Ser un referente en turismo gastronómico sostenible, reconocidos por la excelencia en el servicio, el cuidado del entorno y la capacidad de generar experiencias auténticas que inspiren a nuestros huéspedes.

➤ **Valores**

1. Fomento de la cultura gastronómica vasca.
2. Sostenibilidad
3. Autenticidad
4. Excelencia
5. Hospitalidad profesional y cercana
6. Tranquilidad y bienestar
7. Mejora continua
8. Innovación constante

Nuestra Política de Gestión ETI se basa en los siguientes compromisos:

1. Gobernanza y gestión responsable

Impulsamos una gestión transparente, ética y eficiente, orientada a la toma de decisiones basada en datos y a la mejora continua de nuestros procesos.

De igual modo, informamos regularmente a los clientes y a nuestro equipo, y a todas las partes interesadas sobre la política de gestión.

2. Orientación al cliente y experiencia excelente

Situamos al huésped en el centro de nuestra actividad, con el apoyo de herramientas digitales y canales de comunicación eficaces entre los diferentes equipos, para optimizar su experiencia antes, durante y después de la estancia.

3. Innovación y digitalización

Fomentamos la incorporación de soluciones tecnológicas que optimicen la gestión, mejoren la eficiencia operativa y aporten valor a la experiencia del cliente.

4. Sostenibilidad integral

Desarrollamos nuestra actividad minimizando el impacto ambiental, promoviendo la eficiencia energética, el consumo responsable y gestión sostenible de todos los recursos, reduciendo los contaminantes al medio, promoviendo la conservación del entorno natural y fomentando el patrimonio cultural y el respeto a la comunidad local.

5. Accesibilidad e inclusión

Trabajamos para ofrecer servicios accesibles e inclusivos, garantizando que todas las personas puedan disfrutar de nuestras instalaciones en condiciones de igualdad.

6. Seguridad y cumplimiento legal

Garantizamos la seguridad de nuestros huéspedes y del equipo, así como la protección de los datos personales, aplicando medidas adecuadas de prevención y control.

Garantizamos el cumplimiento legal en materia de gestión ambiental, prevención de riesgos laborales y seguridad de las instalaciones.

7. Conectividad e interoperabilidad

Promovemos la conectividad digital y la integración con el ecosistema turístico del destino, facilitando la colaboración con otros agentes y plataformas.

8. Desarrollo del equipo humano

Impulsamos la formación continua y la participación activa de nuestro equipo en la cultura ETI, fomentando la innovación y la mejora constante.

9. Mejora continua basada en datos

Medimos y analizamos nuestros resultados mediante indicadores clave, y auditamos anualmente el sistema, utilizando la información para la toma de decisiones y la optimización de procesos.

FIRMADA:
13/04/2026

LAS HABITACIONES DE AKELARRE, S.L.U.
CIF: B75201772
PADRE ORCOLAUA 36
DONOSTIA-SAN SEBASTIAN 20008
GUZKOA