Unai Del Burgo García (1, guztira 1)
Alkate ordea
Sinaduraren data: 26/05/2026
HASH: e0a844a0e14fdcf3ceee78faffa5c4362

KUDEAKETA-POLITIKA

Sopela Turismok, Sopelako Udalaren arreta eta informazio turistikoko zerbitzu publikoa den aldetik, kudeaketa-politika hau ezarri du **kudeaketa-sistema** garatzeko, ezartzeko, mantentzeko eta etengabe hobetzeko erreferentzia-esparru gisa, udal-estrategia turistikoarekin eta Sopelarako definitutako garapen turistiko jasangarri eta adimenduneko ereduarekin bat etorriz.

Sopela Turismoren jarduna kalitatezko zerbitzu publiko hurbil, erabilgarri eta fidagarri bat ematera bideratuta dago, erabiltzaileen eta gainerako alderdi interesdunen beharrak eta espektatibak asetzera bideratuta, eta, aldi berean, tokiko identitateari, ondare natural, geologiko, historiko eta kulturalari, tokiko merkataritzari eta ingurunea eta herritarrak errespetatzen dituen turismo-eredu orekatu bati balioa ematen laguntzen du.

Esparru horretan, Sopela Turismok konpromiso hauek hartzen ditu:

1. Bere lan-prozesuetan integratutako **kudeaketa-sistema bat ezartzea, mantentzea eta etengabe hobetzea**, prozeduretan, emaitzen ebaluazioan eta egitate eta datuetan oinarritutako erabaki-hartzean oinarrituta.
2. Arreta eta informazio-**zerbitzu** turistiko fidagarria, profesionala, eguneratua eta erabilgarria ematea, interes-taldeen espektatibak asetzera eta haien esperientzia hobetzera bideratuta.
3. Jarduerari aplika dakizkiokeen **legezko eta arauzko baldintzak eta gainerako betebeharrak betetzen direla** bermatzea.
4. **Teknologiaren erabilera egokian oinarritutako** kudeaketa bultzatzea,

POLÍTICA DE GESTIÓN

Sopela Turismo, como servicio público de atención e información turística del Ayuntamiento de Sopela, establece la presente Política de Gestión como marco de referencia para el desarrollo, implantación, mantenimiento y mejora continua de su **Sistema de Gestión**, en coherencia con la estrategia turística municipal y con el modelo de desarrollo turístico sostenible e inteligente definido para Sopela.

La actuación de Sopela Turismo se orienta a la prestación de un servicio público de calidad, cercano, útil y fiable, dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de las personas usuarias y de las demás partes interesadas, contribuyendo, al mismo tiempo, a la puesta en valor de la identidad local, del patrimonio natural, geológico, histórico y cultural, del comercio local y de un modelo turístico equilibrado, respetuoso con el entorno y con la ciudadanía.

En este marco, Sopela Turismo asume los siguientes compromisos:

1. **Implantar, mantener y mejorar de forma continua un Sistema de Gestión** integrado en sus procesos de trabajo, basado en procedimientos, en la evaluación de resultados y en la toma de decisiones fundamentada en hechos y datos.
2. Prestar un **servicio** de atención e información turística **fiable, profesional, actualizada y útil**, orientado a satisfacer las expectativas de los grupos de interés y a mejorar su experiencia.
3. Garantizar el **cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios** y demás obligaciones aplicables a su actividad.
4. Impulsar una gestión basada en el **buen uso**

Baliozkotze Kod.: 92HA7KDEMS7HQQWDQY5ES6W45
Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 1. orrialdea, guztira 3

eraginkortasuna, informazioa, komunikazioa eta zerbitzu-prestazioa hobetzeko tresna gisa.

5. **Berrikuntza sustatzea**, interes-taldeen kudeaketaren, zerbitzuen eta esperientziaren hobekuntzan aurrera egiteko jarduketa-printzipio gisa.
6. **Jasangarritasuna** integratzea ingurumenaren, gizartearen eta ekonomiaren arloetan, baliabideen erabilera arduratsua eta helmugari ekarpen positiboa eginez.
7. **Ingurumenarekiko errespetua eta ingurunearen zaintza** sustatzea, Sopelako turismo-jardueraren funtsezko balioak diren aldetik.
8. Informaziorako, arretarako eta zerbitzuetarako **irisgarritasun unibertsala** erraztea, pertsona guztiek erabiltzeko eta gozatzeko berdintasuna sustatuz.
9. **Langileen segurtasuna eta osasuna** zaintzea, lan-baldintza egokiak sustatuz eta taldea zerbitzuaren hobekuntzan inplika dadin sustatuz.
10. Helmugako eragileekiko lankidetza eta koordinazioa indartzea, **udal eta eskualde-estrategiarekin bat datorren gobernantza turistikoa**ri lagunduz.

Kudeaketa-politika hau aldian-aldian jakinarazi, ulertu, aplikatu eta berrikusiko da, Sopela Turismoren testuingurura, helmugaren bilakaerara eta haren jarduketaren oinarri diren kudeaketa, berrikuntza, teknologia, irisgarritasun eta jasangarritasun-printzipioetara egokitzen dela ziurtatzeko.

Sopelan, sinadura elektronikoaren datan

Unai del Burgo García
Alkatea, eskurodetzan
Sopelako Udala

adecuado de la tecnología, como herramienta para mejorar la eficacia, la información, la comunicación y la prestación del servicio.

5. **Fomentar la innovación** como principio de actuación para avanzar en la mejora de la gestión, de los servicios y de la experiencia de los grupos de interés.
6. Integrar la **sostenibilidad** en sus dimensiones ambiental, social y económica, favoreciendo un uso responsable de los recursos y una contribución positiva al destino.
7. Promover el **respeto por el medio ambiente y el cuidado del entorno** como valores esenciales de la actividad turística en Sopela.
8. Favorecer la **accesibilidad universal** en la información, la atención y los servicios, promoviendo la igualdad de uso y disfrute para todas las personas.
9. Velar por la **seguridad y salud del personal**, promoviendo unas condiciones de trabajo adecuadas y la implicación del equipo en la mejora del servicio.
10. Reforzar la colaboración y la coordinación con los agentes del destino, contribuyendo a una **gobernanza turística alineada con la estrategia municipal y comarcal.**

La presente Política de Gestión será comunicada, entendida, aplicada y revisada periódicamente para asegurar su adecuación al contexto de Sopela Turismo, a la evolución del destino y a los principios de gestión, innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad que inspiran su actuación.

En Sopela, a fecha de la firma electrónica

Unai del Burgo García

Baliozkotze Kod.: 92HA7KDEMS7HQQWDQY5ES6W45
Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 2. orrialdea, guztira 3

El Alcalde por delegación

Elektronikoki sinatua

Ayuntamiento de Sopela

Firmado electrónicamente

Baliozkotze Kod.: 92HA7KDEMS7HQQWDQY5ES6W45
Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 3. orrialdea, guztira 3