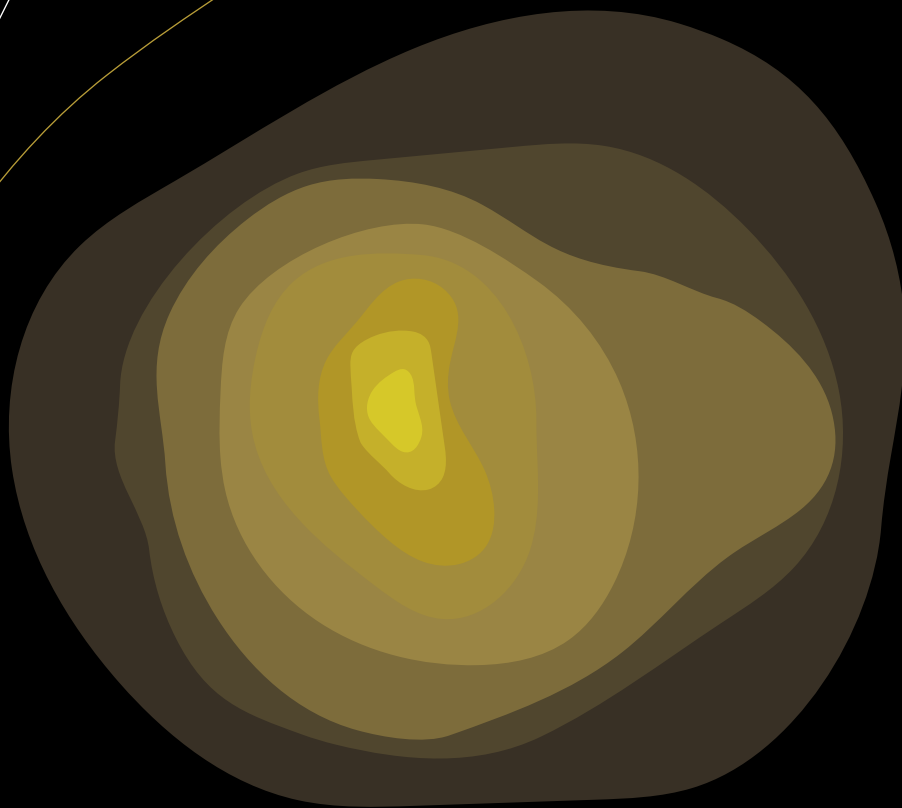


EUSKADI
BASQUE COUNTRY
Gastronomika

**BALIOEN
GUTUNA
CARTA DE
VALORES**



I. edizioa
2023ko martxoa
Edición I.
Marzo de 2023

Denak du bere jatorria.
Euskal gastronomiak ere bai.
Lurrean, itsasoan, baratzeetan
eta basoetan dago. Bai eta
baserrietan eta bertako
errezetetan, kupeletan eta
mahastietan, jatetxeetan eta
haien sukaldeetan ere. Erro
horiek nortasun propioa ematen
diote, mundu osoan aitortu
eta miretsitako nortasuna.
Denborak aurrera egin ahala
eboluzionatzeko gai dena. Gure
gastronomiak geruza asko
ditu. Eta haietako bakoitza
espazio huts bat da, sortzeko,
harritzeko, esperimentatzeko eta
elkarlanean aritzeko.

Euskadi Gastronomikaren
balioen gutuna gure kultura
gastronomikoa osatzen duten
geruza horiei guztiei egindako
beste ekarpen bat da. Sarea
osatzen duten eragile guztien
ikuspegia eta filosofia lerrokatu
nahi dituzten printzipioen
multzo bat da.

Balio horiek azaltzeko, karta
honetako irudia sortu da. Lerro-
multzo bat, irakurle bakoitzak
bere erara interpreta dezakeena,
baina enbor baten barrualdea
gogorarazten diguna, edo plater
bat edo saltsa bat, edo, agian,
jatorrira egindako bidaia bat,
historiak gure gastronomian
utzi dituen seinaleetan barrena.

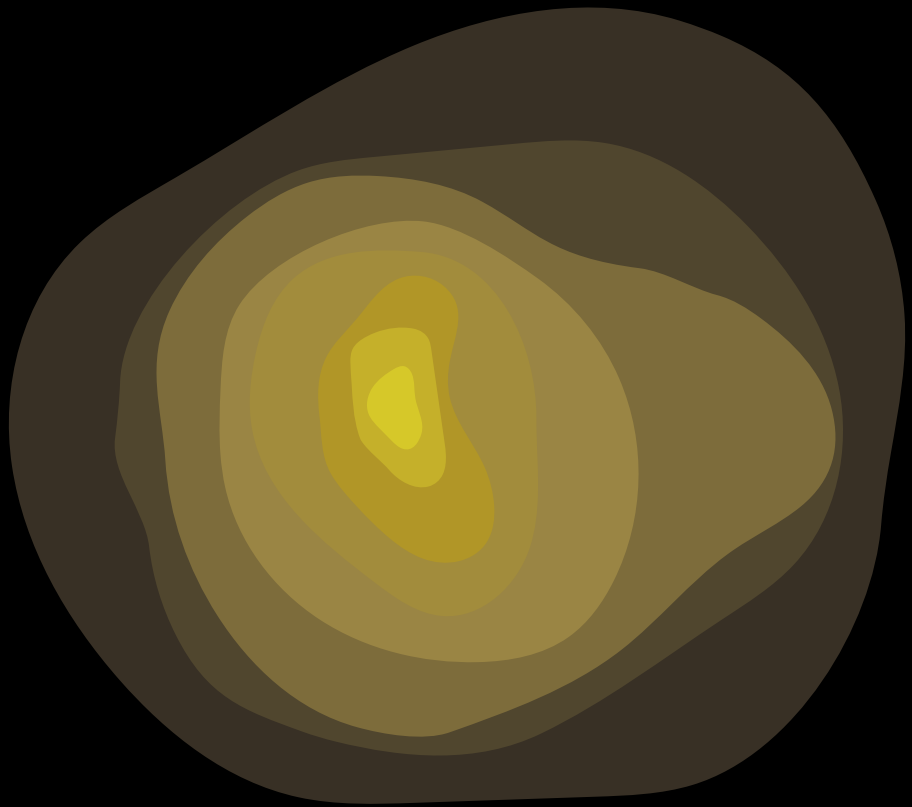
**Hauxe da gure gutuna.
On egin!**

Todo tiene un origen. La gastronomía vasca, también. Está en la tierra, el mar, los huertos y los bosques. En los baserris y sus recetas, en las kupelas y en los viñedos, en los restaurantes y sus cocinas. Esas raíces le confieren una identidad propia, reconocida y admirada en todo el mundo. Capaz de evolucionar con el paso del tiempo. Nuestra gastronomía tiene muchas capas. Y cada una de ellas es un espacio vacío en el que crear, sorprender, experimentar y colaborar.

La carta de valores de Euskadi Gastronomika es una aportación más a todas esas capas que configuran nuestra cultura gastronómica. Un conjunto de principios que pretenden alinear una visión y una filosofía de todos los agentes que forman parte de esta red.

Para representar estos valores, se ha creado la figura que ilustra esta carta. Un conjunto de líneas que cada lector puede interpretar a su manera, pero que nos recuerdan al interior de un tronco; a un plato o una salsa; o quizás a un viaje al origen a través de las marcas que la historia ha ido dejando en nuestra gastronomía.

**Esta es nuestra carta.
On egin!**



BALIOEN GUTUNA

CARTA DE VALORES

Produktu turistiko gastronomiko benetakoa, gure sustraiekiko leiala, lehiakorra eta iraunkorra garatzeko, Euskadin bikaintasuna, kalitate handiko zerbitzua eta esperientzia gastronomiko onenak bermatuko dituen, ezinbestekoa da parte hartzen duten eragile guztiek balio jakin batzuk eta lan-filosofia jakin bat partekatzea.

Hori lortzeko, Eusko Jaurlaritzako Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailak eta Basquetour Turismoaren Euskal Agentziak Euskadi Gastronomika Balioen Gutuna sortu dute: 20 printzipio, 8 baliotan banatuta, Euskadi Gastronomika osatzen duten enpresen eta profesionalen DNAn egon beharreko ezaugarri guztiak biltzen dituztenak.

Para desarrollar un producto turístico gastronómico auténtico, fiel a nuestras raíces, competitivo y sostenible que garantice la excelencia, un servicio de calidad superior y las mejores experiencias gastronómicas en Euskadi, es necesario que todos los agentes participantes compartan unos valores y una filosofía de trabajo.

Para conseguirlo, el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco y la Agencia Vasca de Turismo, Basquetour, han creado la Carta de Valores Euskadi Gastronomika, un total de 20 principios agrupados en 8 valores que comprenden el conjunto de cualidades que deben estar presentes en el ADN de las empresas y profesionales que forman parte de Euskadi Gastronomika.

1.
**Istorio gozo-gozoak
ditugu kontatzeko**
Tenemos historias
deliciosas que contar
08

2.
**Gure errezetarik
preziatuena:
elkarlanean aritzea**
Nuestra receta más
preciada: colaborar
14

3.
**Ongi etorri
eta on egin!**
Ongi etorri
eta on egin!
18

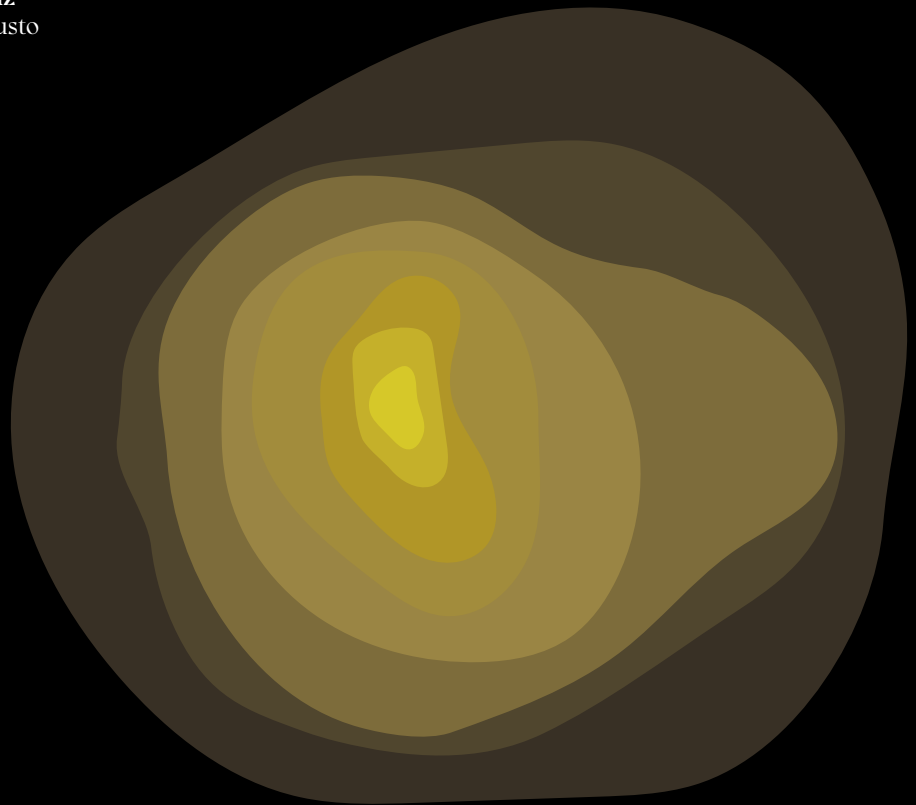
4.
**Gure bezeroekin
hitz egin behar dugu**
Conversando con
nuestros clientes
24

5.
Atsegin handiz
Con mucho gusto
28

6.
**Gure lurra, gure itsasoak
eta gure animaliak zaindu
behar ditugu**
Cuidar de nuestra tierra,
de nuestros mares y de
nuestros animales
34

7.
**Turismo inklusibo eta
eskuragarriaren alde,
Aurrera!**
Por un turismo inclusivo
y accesible, Aurrera!
40

8.
**Euskadiko turismoaren
kode etikoa**
Código ético del turismo
de Euskadi
44



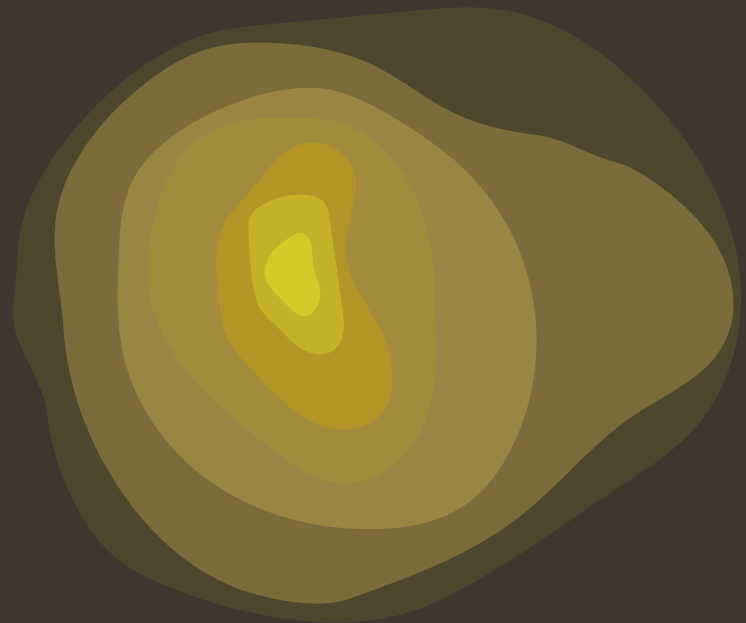
1. Istorio gozo-gozoak ditugu kontatzeko

Euskadin kultura gastronomikoa
ulertzeko modu propioa dugulako



1. Tenemos historias deliciosas que contar

Porque en Euskadi tenemos nuestra
manera de entender la cultura
gastronómica



**Jatetxe bat.
Ardandegi bat.
Kontserba-
fabrika bat.
Gozo-denda
bat. Diruditena
dira, eta askoz
gehiago.**

Izan ere, janaria prestatu, ardoa egin,
kontserbak ontziratatu edo pastelak
saldu baino askoz gehiago egiten dute.
Euskal kultura gastronomikoaren,
gure ohituren eta bertako tradizio
gastronomikoen benetako
enbaxadoreak dira.

Azken batean, profesional
horiek istorioak kontatzen
dizkiote bisitariari. Gure kultura
gastronomikoari eta haren ondare
material eta immaterialari buruzko
istorioak. Eta are gehiago. Baita gure
produktuei, errezeta tradizionalei,
ofizioei, tradizioei, paisaiei eta ohiturei
buruzko istorioak ere. Hortaz, gure
produktuak, platerak edo ardoak
benetako esperientzia bihurtzen dira,
eta euskal kultura gastronomikoan
murgiltzeko aukera ematen
diote turistari.

**Un restaurante.
Una bodega. Una
fábrica de conservas.
Una pastelería.
Son lo que parecen
y mucho más.**

Porque su papel va más allá que
cocinar, elaborar vino, enlatar
conservas o vender pasteles. Sus
gentes son auténticas embajadoras
de la cultura gastronómica vasca,
de nuestras costumbres y de las
tradiciones gastronómicas locales.

Esos profesionales, en definitiva,
cuentan historias al visitante. Sobre
nuestra cultura gastronómica y su
patrimonio material e inmaterial, y
no solo eso. También sobre nuestros
productos, las recetas tradicionales, los
oficios, las tradiciones, los paisajes y las
costumbres. Así, nuestros productos,
platos o caldos se convierten en
auténticas experiencias que permiten
al turista sumergirse en la cultura
gastronómica vasca.



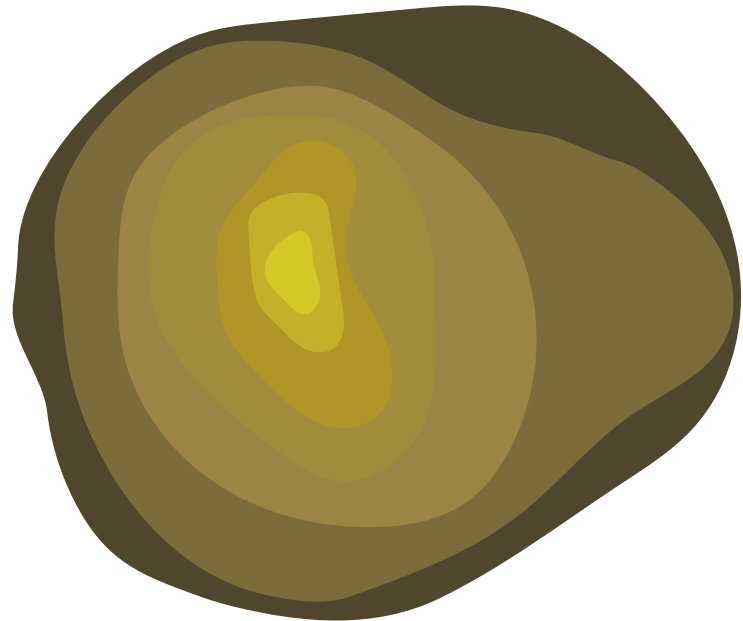


Nuestra propuesta: productos de proximidad y tradición gastronómica.

La empresa apuesta por los productos de proximidad y característicos de Euskadi, y los ensalza en su servicio y destacando su origen en los soportes de venta. En su caso, elabora platos característicos de la zona, dando a conocer las recetas que forman parte del patrimonio gastronómico vasco; o bien, ofrece experiencias gastronómicas de muy distinta índole que permiten al turista sumergirse en la cultura gastronómica vasca.

Gure proposamena: hurbileko produktuak eta tradizio gastronomikoa.

Enpresak Euskadiko hurbileko produktuen eta produktu bereizgarrien alde egiten du, eta bere zerbitzuan goraipatzen ditu, salmenta-euskarrietan haien jatorria nabarmenduz. Hala badagokio, inguruko plater bereizgarriak prestatzen ditu, eta euskal ondare gastronomikoa osatzen duten errezetak ezagutarazten; edo, bestela, era askotako esperientzia gastronomikoak eskaintzen ditu, turistari euskal kultura gastronomikoan murgiltzen laguntzeko.



**Bertako ekoizleak,
Euskadin egiten
diren nekazaritzako
elikagaien kalitatearen
eta berezitasunaren
giltzarri.**

Enpresak bere produktuen tokiko izaera nabarmentzen du, produktu horiek beste batzuetatik bereizten dituzten kalitate-ezaugarriak ezagutzen ditu, eta sustapen- eta salmenta-euskarrietan bertan aipatzen ditu berarekin lan egiten duten ekoizleak. Euskadi Gastronomikari atxikitako upategi, industria eta ekoizle bisitagarrien produktuak eskainiz gero, toki horietako bisita-orduei eta jardueri buruzko informazioa eskaintzen du, haien lanari ikusgarritasuna emate aldera.

**Productores y
productoras locales,
clave de la calidad
y singularidad
de los productos
agroalimentarios que se
elaboran en Euskadi.**

La empresa destaca el carácter local de los productos que ofrece, conoce las características diferenciales de calidad que los distinguen de otros productos y menciona directamente a los productores con los que trabaja en sus soportes promocionales y de venta. En caso de ofrecer productos de bodegas, industrias y productores visitables adheridos a Euskadi Gastronomika, facilita información sobre sus visitas y actividades, ayudando a visibilizar su trabajo.



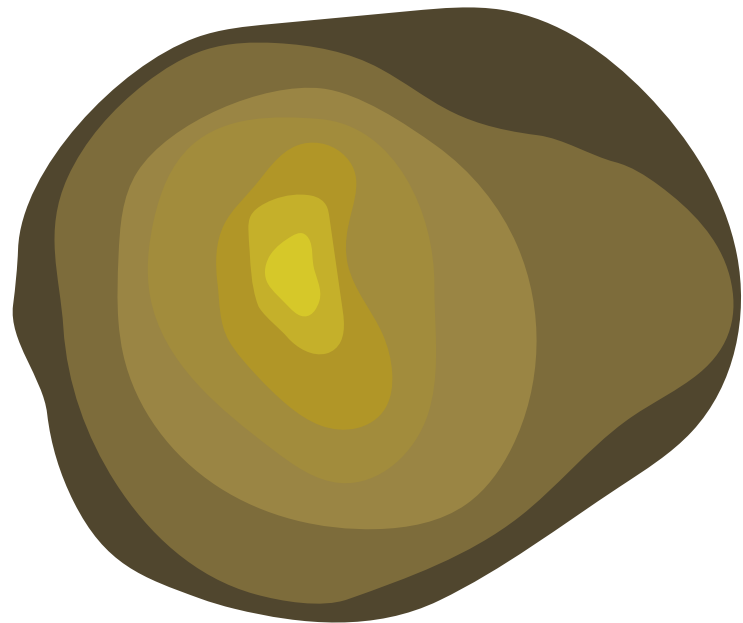
Preservando la identidad cultural del pueblo vasco.

La empresa se enorgullece de los valores que hacen únicos al pueblo vasco, comparte la historia de su territorio y su historia personal con sus visitantes ofreciendo una experiencia enriquecedora que va más allá del propio servicio y pone el foco en transmitir la pasión que siente por su oficio y el territorio donde desarrolla su actividad.



Euskal Herriaren nortasun kulturala zainduz.

Enpresa harro dago Euskal Herria berdingabe egiten duten balioez, bere lurraldearen historia eta historia pertsonala partekatzen ditu bisitariekin, zerbitzu hutsetik haratago doan esperientzia aberasgarria eskaintzen du, eta bere lanbidearekiko eta lan egiten duen lurraldearekiko sentitzen duen grina transmititzean jartzen du indarra.





2. Gure errezetarik preziatuena: elkarlanean aritzea

Sarean egindako lana
osagairik onena delako

2. Nuestra receta más preciada: colaborar

Porque el trabajo en red
es el mejor ingrediente

**Enpresa
edo profesionala
Euskadi
Gastronomika
sustatzeko eta
Euskadi helmuga
gastronomiko
gisa garatzeko
konpromisoa
hartuta dago.**

Enpresak Euskadi Gastronomikari buruzko informazioa ematen die bezeroei, produktu turistiko gastronomikoaren ezagutza eta kontsumoa sustatuz. Argi eta garbi identifikatzen da Euskadi Gastronomikako enpresa gisa,

eta markaren irudia txertatzen du bere sustapen-materialetan, bertako kide dela erakusteko. Jendearentzat zabalik dagoen establezimenduren bat izanez gero, harrotasunez erakusten du Euskadi Gastronomikaren kideztaren bereizgarria edo plaka, ondo ikusteko moduko leku batean. Euskadi Gastronomikak antolatzen dituen sustapen-ekintzetan eta ekitaldietan parte hartzen du, eta Euskadiko turismo gastronomikoaren eskariaren zenbatekoa ezaugarritzeko eta kuantifikatzeko datuak ematen laguntzen du. Era berean, produktu turistiko gastronomikoaren kontsumoa sustatzen du, euskal kultura gastronomikoarekin lotutako ekitaldiak antolatuz edo horietan parte hartuz.

La empresa o profesional está comprometida con Euskadi Gastronomika y con el desarrollo de Euskadi como destino gastronómico.

La empresa informa a sus clientes acerca de Euskadi Gastronomika promoviendo el conocimiento y consumo del producto turístico gastronómico. Se identifica claramente como una empresa perteneciente a Euskadi Gastronomika y ha integrado la imagen de marca en su material promocional para mostrar su pertenencia al mismo. En caso de contar con un establecimiento abierto al público, muestra con orgullo el distintivo o placa de membresía a Euskadi Gastronomika en un lugar visible. Se implica en las acciones promocionales y eventos que organiza Euskadi Gastronomika y colabora en el suministro de datos que permiten caracterizar y cuantificar la demanda de turismo gastronómico en Euskadi. De la misma forma, potencia el consumo del producto turístico gastronómico, organizando o participando en eventos relacionados con la cultura gastronómica vasca.

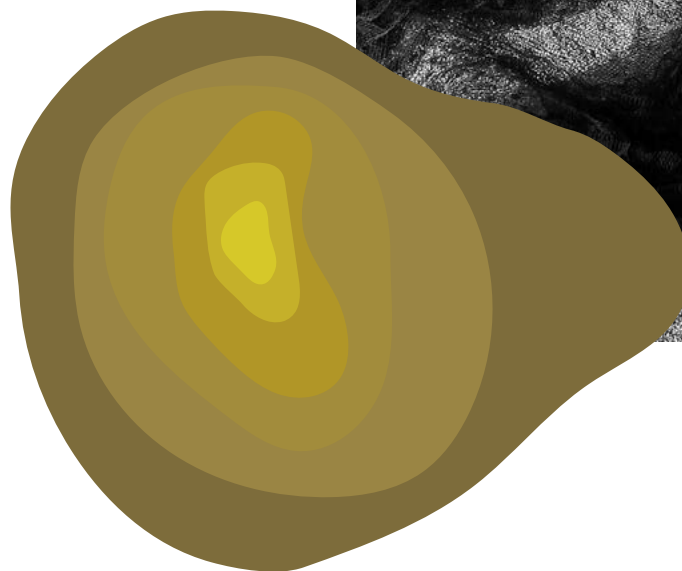


Euskadi Gastronomikako beste enpresa batzuekin elkarlanean eta lurraldeko beste eragile batzuekin sarean aritzen da.

Enpresak edo profesionalak Euskadi Gastronomika osatzen duten enpresak ezagutzen ditu, bereziki bere ingurukoak, bai eta enpresa horiek eskaintzen dituzten zerbitzuak eta produktuak ere, eta, ahal den neurrian, bisitarien beharretara edo eskaeretara egokitzen diren turismo gastronomikoko beste zerbitzu batzuk erreserbatzen laguntzen du. Era berean, elkarlanean aritzen da Euskadi Gastronomikako beste bazkide batzuekin, unean-unean edo modu iraunkorrean, produktu turistikoak elkarrekin eskaintzeko.

Colabora con otras empresas de Euskadi Gastronomika y trabaja en red con otros agentes del territorio.

La empresa o profesional tiene conocimiento de las empresas que forman parte de Euskadi Gastronomika, especialmente en su zona, y de los servicios y productos que ofrecen, facilitando, en la medida de lo posible, la reserva de otros servicios de turismo gastronómico que se adecúen a las necesidades o peticiones de los visitantes. Asimismo, colabora de forma puntual o permanente con otros socios del Euskadi Gastronomika para ofrecer productos turísticos de forma conjunta.



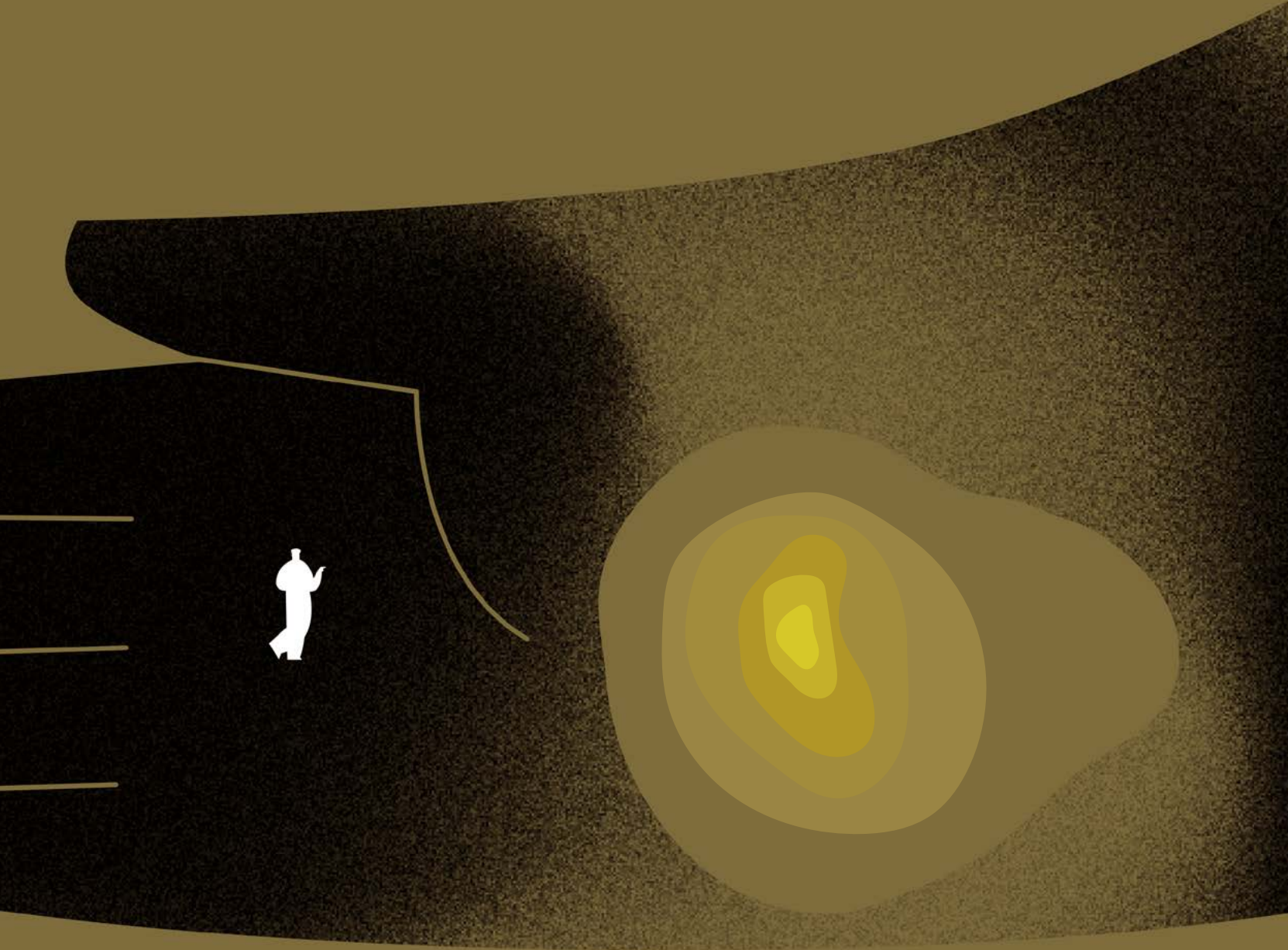
3.
Ongi etorri
eta
on egin!

Etxeko sentiaraz
ditzagun

3.
Ongi etorri
eta
on egin!

Hagamos que
se sientan como
en su casa





Profesionalak gara, turismorako bokazioa dugu, eta bisitariari arreta emateko prestatuta gaude.

Enpresak turistari zuzendutako zerbitzu-eskaintza du, eta bertara bisitan hurbiltzen diren turistei behar bezalako arreta emateko behar diren baliabideak eta tresnak ditu. Horretarako, gehien etortzen diren turisten hizkuntzak hitz egiten dituzten langileak ditu, eta zerbitzua emateko erabiltzen dituen sustapen-euskarriak eta bestelako baliabideak (kartak, bideoak...) hainbat hizkuntzatan eskaintzen ditu. Gainera, bere jarduera egiten duen eskualdeko eskaintza turistikoari buruzko informazioa eskaintzen du. Bestalde, establezimendua argi eta garbi identifikatuta dago bere izenarekin, eta bere ingurunean kokatzea errazten duten seinaleak ditu.

Somos profesionales, tenemos vocación turística y estamos preparados y preparadas para atender al visitante.

La empresa dispone de una oferta de servicios claramente dirigida al turista y cuenta con los recursos y herramientas necesarias para atender de forma adecuada a los turistas que la visitan. Para ello, cuenta con personal que habla los idiomas de los visitantes de mayor afluencia y ofrece soportes promocionales y otros recursos que utiliza para el desarrollo de su servicio (cartas, vídeos, etc.) en varios idiomas. Además, ofrece información sobre la oferta turística de la zona donde desarrolla su actividad. Por otro lado, el establecimiento está claramente identificado con su denominación y dispone de señalización que facilita su ubicación en el entorno en el que se encuentra.



Giro erakargarria eta abegikorra duten leku bereziak, turista bertako gastronomian murgiltzeko.

Enpresak bisitaria hartzeko ezin hobeto egokitutako instalazioetan eskaintzen ditu bere zerbitzuak edo jarduerak, eta horri esker behar bezala bete dezake bere lana. Gainera, giro erakargarri eta atsegina sortzen du, turistari berebiziko esperientzia gastronomiko batez gozatzen laguntzeko. Instalazioek bertako gastronomiarekin zerikusia duten apaingarriak izan ditzakete, turistari euskal kultura gastronomikoarekin loturak egiten laguntzeko. Instalazio horiek garbitasun- eta kontserbazio-baldintza egokiak dituzte, bai eta klimatizazio-baliabide egokiak ere, bisitariak unean-unean goza ahal izan dezan bizitzen ari den esperientzia gastronomikoaz. Era berean, enpresak bere jardunbidea behar bezala garatzeko behar diren baliabide guztiak dituzte instalaziook, baldintza ezin egokiagoetan mantendutako komunak barne.

Lugares especiales con una atmósfera atractiva y acogedora para sumergir al turista en la gastronomía local.

La empresa ofrece sus servicios o actividades en unas instalaciones perfectamente acondicionadas para recibir a los visitantes, permitiendo un correcto desarrollo de la actividad que ofrece y generando una atmósfera atractiva y acogedora que invite a disfrutar de una experiencia gastronómica. Las instalaciones pueden incluir algunos motivos decorativos vinculados con la gastronomía local, de forma que el

turista pueda establecer una conexión con la cultura gastronómica vasca. Estas instalaciones reúnen las condiciones de limpieza y conservación apropiadas y cuentan con los medios de climatización necesarios para que el público disfrute de la experiencia gastronómica en los momentos en los que ésta se desarrolla. Asimismo, cuenta con todos los medios requeridos para el desarrollo de su actividad, incluidos aseos para el público en condiciones idóneas.



Bisitaria “etxean bezala” sentiarazten duten anfitrioiak.

Abegikortasuna establezimenduaren

DNaren parte da, bisitariei arreta hurbila eta adeitsua eskaintze aldera.

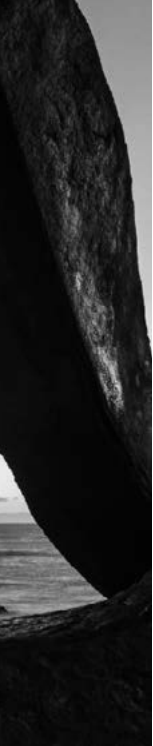
Establezimenduak gonbidatu gisa hartzen ditu bezeroak, “etxeko” egiten ditu, bertako bizimodua, kultura eta tradizioak haiekin partekatuz.

Zerbitzu abegikorra eskaintzeak bisitaria “etxean bezala” sentiaraztea dakar, hari ingurunea ahalik eta hobekien ezagutzen eta bidaiari ahalik eta etekin handiena ateratzen laguntzea.



Anfitriones para hacer sentir al visitante “como en casa”.

La hospitalidad forma parte del ADN del establecimiento ofreciendo una atención cercana y cordial hacia sus visitantes. Considera a sus clientes como invitados y los acoge en su “casa”, compartiendo su forma de vida, cultura y tradiciones. La hospitalidad en el servicio se traduce en hacer sentir al visitante “como en casa”, guiándole para que pueda descubrir el destino con facilidad y sacar el máximo partido a su viaje.



Xehetasun oro garrantzitsua da: esperientzia hobek eta arreta pertsonalizatua bezeroentzat.

Enpresa eta enpresako langile guztiak gogor ahalegintzen dira bezeroek ahalik eta esperientziarik onena izan dezaten Euskadin dauden bitartean, eta beren esku dagoen guztia egiten dute haien esperientzia hobetzeko eta haien itxaropenak gaitutuko dituen kalitatezko zerbitzua eskaintzeko. Horretarako, talde-lanaren kultura bat daukagu: langile guztiek aktiboki parte hartzen dute bezeroen interesak ezagutzen, eta, horri esker, esperientzia etengabe hobetzen joateaz gain, bisitariarengan arrastoa uzteko moduko zerbitzu pertsonalizatua eskain dezake enpresak.

Cada detalle cuenta: mejores experiencias y atención personalizada para los clientes.

La empresa y todo su personal se esfuerzan para que sus clientes tengan la mejor experiencia posible durante su estancia en Euskadi, mostrándose dispuestos a hacer todo lo que esté en su mano para mejorar su experiencia y ofrecer un servicio de calidad que supere sus expectativas. Para ello, existe una cultura de trabajo en equipo y todo el personal se implica activamente en conocer los intereses de sus clientes, lo que le permite mejorar de forma continua la experiencia y ofrecer un servicio personalizado que deja huella en los visitantes.



4. Gure bezeroekin hitz egin behar dugu

Eta gure komunikazioa
digitalizatu, munduko
edozein tokitako pertsona
gehiagorengana iristeko





4. Conversando con nuestros clientes

Y digitalizando nuestra
comunicación para
llegar a más personas,
de cualquier parte del
mundo



Turistengandik hurbilago: informazio eguneratua, askotariko euskarriak eta presentzia digitala.

Enpresak hainbat sustapen-euskarri ditu, online eta offline, turismo gastronomikoko jardueren eta/edo zerbitzuen eskaintza ezagutarazteko. Web-orri erakargarri bat du, eskaintzen dituen zerbitzuei buruzko informazio eguneratua eta egiazkoa ematen duena eta erreserba errazten duena. Sare sozialetan profilak izanez gero, horiek modu aktiboan kudeatzen ditu,

aldian-aldian edukia partekatuz eta Euskadi Gastronomikako erabiltzaile eta profilen arteko elkarreragina sustatuz, betiere sareak sustatzen dituen hashtag-ak erabilita. Bere sustapen-euskarri guztietan, enpresak Euskadi Gastronomikako kide dela nabarmentzen du eta euskal kultura gastronomikoa indartzen laguntzen duen edukia partekatzen du.

Más cerca de los turistas: información actualizada, variedad de soportes y presencia digital.

La empresa cuenta con diferentes soportes promocionales online y offline que le permiten dar a conocer su oferta de actividades y/o servicios de turismo gastronómico. Cuenta con una página web atractiva en la que ofrece información actualizada y veraz sobre los servicios que ofrece y facilita su reserva. En caso de contar con perfiles en redes sociales, estos se gestionan de forma activa, compartiendo contenido periódicamente y fomentando la interacción con los usuarios y los perfiles de Euskadi Gastronomika, empleando los hashtags que promueve la red. En todos sus soportes promocionales destaca su pertenencia a Euskadi Gastronomika y comparte contenido que contribuye a potenciar la cultura gastronómica vasca.





Bezeroen iritzia entzunez: onlineko ospearen kudeaketa aktiboa.

Enpresak modu aktiboan kudeatzen du bere online ospea, eta bere zerbitzuen lehiakortasuna hobetzeko informazio-iturri oso baliagarritzat jotzen du bezeroen iritzia. Horregatik, profilak ditu bisitariek gehien erabiltzen dituzten iritzi-plataformetan (Google Reviews, TripAdvisor), eta horien kudeaketa aktiboa egiten du, haien balorazio eta iruzkinei modu egokian erantzunez eta bezeroen kexa nagusiak identifikatuz.

Escuchando la opinión de los clientes: gestión activa de la reputación online.

La empresa gestiona de forma activa su reputación online y valora la opinión de sus clientes como una fuente de información muy útil para mejorar la competitividad de sus servicios. Por ello, cuenta con perfiles en las principales plataformas de opinión más usadas por los visitantes (como, por ejemplo, Google Reviews y TripAdvisor) y realiza una gestión activa de los mismos, respondiendo de forma adecuada a sus valoraciones y comentarios e identificando las principales quejas de los clientes.





5.
Atsegin
handiz

Kalitatea eta
berritasuna
platerean, sukaldean,
lehengaietan

5. Con mucho gusto

Calidad e innovación
en el plato, en la
cocina, en la
materia prima





Sektoreko profesionalak: etengabeko ikaskuntza erraztuz eta sustatuz.

Enpresarentzat, bezeroei eskaintzen dien esperientzia turistikoaren oinarri nagusietako bat bere langileak dira, eta, horregatik, haien gaitasun teknikoak eta giza gaitasunak hobetzeko prestakuntzan inbertitzen du, gastronomiari, turismoari edo bezeroentzako arretari buruzko ikastaroak eskainiz, langile jantziak eta oso profesionalizatuak izatea lortzeko.

Profesionales del sector: facilitando y promoviendo su aprendizaje continuo.

La empresa considera a sus trabajadores como uno de los pilares básicos de la experiencia turística que ofrece a sus clientes y, por ello, invierte en su formación en competencias técnicas y humanas, realizando cursos relacionados con la gastronomía, el turismo o la atención al cliente que le permiten contar con una plantilla competente y altamente profesionalizada.

**Kalitate
turistikoarekiko
konpromisoa,
Euskadi turismo
gastronomikoko
helmuga gisa
posizionatzeko.**

Enpresak bikaintasuna lortu nahi du bere prozesu guztietan, Euskadi erreferentziako helmuga gastronomiko bihurtuko duten esperientzia gastronomiko bereziak eskaintzeko. Horretarako, establezimenduak Euskadiko Turismoaren Kode Etikorekin printzipioen arabera jarduten du, edo, bestela, barruko kalitate sistema bat garatu du, edo kanpoko kalitate-sistema bat ezarri (SICTEDen jardunbide egokiak, Kalitatearen Q ziurtagiria, ISO 9001), ospe handiko ziurtagiriren bat izatea lortzeko (SICTED, Q, ISO 9001).

**Un compromiso con
la calidad turística
para fortalecer el
posicionamiento
de Euskadi como
destino de turismo
gastronómico.**

La empresa persigue la excelencia en todos sus procesos para ofrecer experiencias gastronómicas singulares que conviertan a Euskadi en un destino gastronómico de referencia. Para ello, el establecimiento trabaja de acuerdo con los principios del Código Ético de Turismo de Euskadi, o bien ha desarrollado un sistema de calidad interno o ha implantado un sistema de calidad externo (buenas prácticas de SICTED, Q de calidad, ISO 9001) con el objetivo de disponer de alguna certificación de reconocido prestigio (SICTED, Q, ISO 9001).







Prozesuetan eta produktuetan berrikuntza: esperientzia gastronomiko bereizgarri bat lortzeko.

Enpresa etengabe ari da aldatzen, bere zerbitzuak turistaren behar eta portaera berrietara egokitzen, turista gero eta zorrotzagoa eta esperimentatuagoa dela kontuan izanda. Aldaketarekiko jarrera proaktiboa du, eta turismo gastronomikoak bere lurraldean sor ditzakeen negozio-aukerak onartzen ditu. Hori dela eta, lankidetzan aritzen da beste enpresa batzuekin, produktu turistiko berritzaileak eta bereziak sortzeko, betiere gastronomia baliabide nagusi gisa hartuta.

Innovación en procesos y productos: hacia una experiencia gastronómica diferencial.

La empresa está en constante evolución adecuando sus servicios a las nuevas necesidades y comportamientos del turista, cada vez más exigente y experimentado. Tiene una actitud proactiva hacia el cambio y reconoce las oportunidades de negocio que puede generar el turismo gastronómico en su territorio y, por ello, trabaja de forma colaborativa con otras empresas para crear productos turísticos innovadores y singulares con la gastronomía como recurso principal.



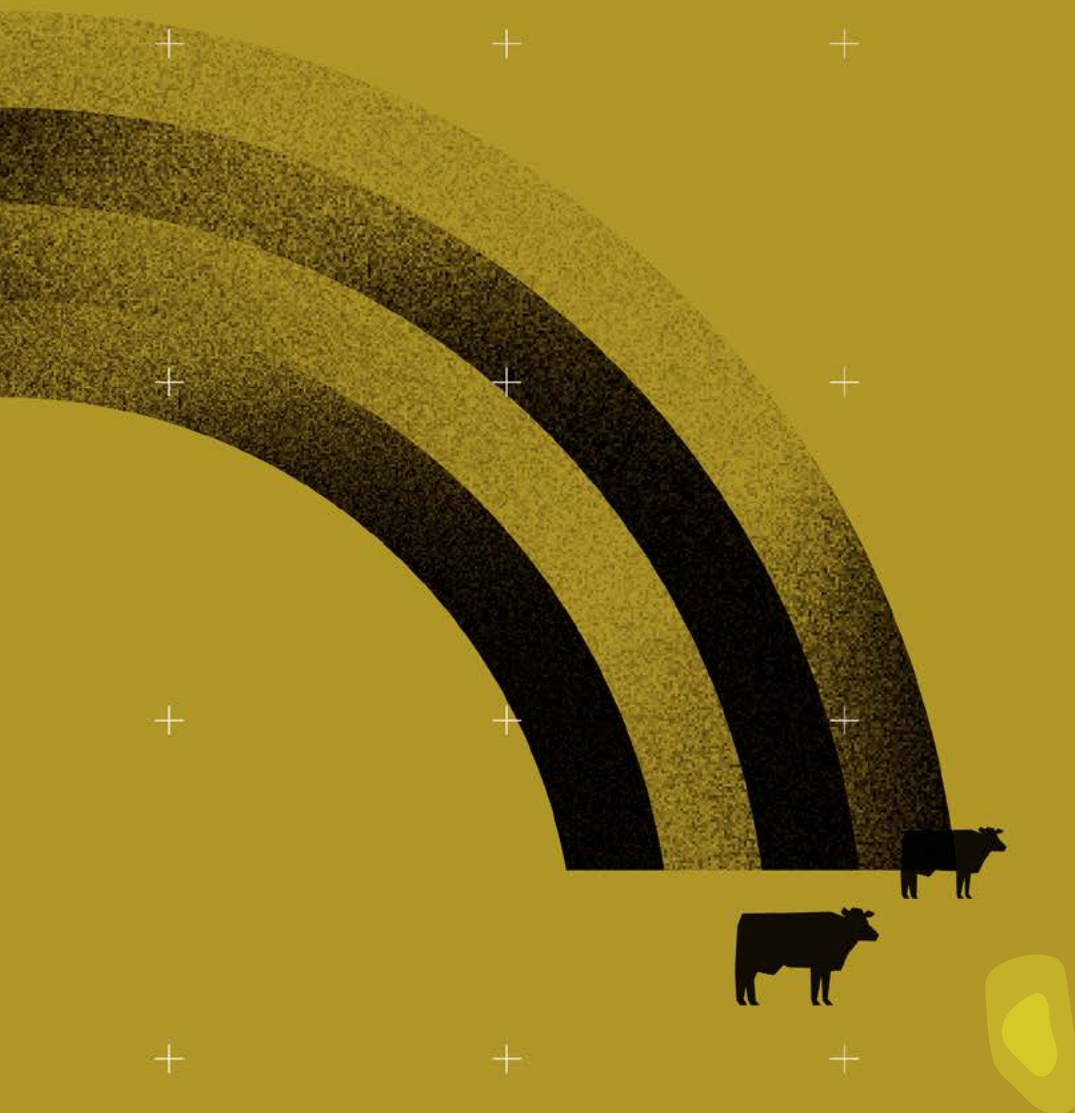
6. Gure lurra, gure itsasoak eta gure animāliak zaindu behar ditugu

Haietatik datoze-lako
esperientzia
gastronomikoak eta
kalitateko produktuak
sortze-ko lehengaiak



6. Cuidar de nuestra tierra, de nuestros mares y de nuestros animales

Porque en ellos nace
la materia prima para
crear experiencias
gastronómicas y
productos de calidad



Gure ingurune naturala babestea eta kontserbatzea.

Enpresak, jarduera turistiko eta gastronomikoa garatzeko ingurumena eta baliabide naturalak zaintzeak duen garrantziaz jabeturik, jasangarritasun-estrategia bat garatu du eta praktikak egiten ditu energia-eraginkortasuna hobetzeko, helmugako trantsizio berdea eta iraunkorra bultzatzeko eta, ahal den neurrian, hondakinak sortzea saihesteko. Sortzen dituen hondakin gehienak birziklatzen ditu.

Proteger y conservar nuestro entorno natural.

La empresa, consciente de la importancia que tiene la conservación del medio ambiente y los recursos naturales para el desarrollo de la actividad turística y gastronómica, ha desarrollado una estrategia de sostenibilidad y lleva a cabo prácticas para mejorar la eficiencia energética, impulsar la transición verde y sostenible de su destino y evita la producción de residuos en la medida de lo posible, reciclando la mayor parte de los desperdicios que genera.



Ekonomia zirkularra eskaintza turistikoaren eta gastronomikoaren erdigunean: sasoiko produktuen aldeko apustua.

Enpresak urteko garaiek eskaintzen dizkieten aukerak baliatzen ditu, eta, besteak beste, denboraldiko produktuak, merkatuko sukaldaritza, urtaro bakoitzak oparitzen dizkigun paisaia gastronomikoak eta urteko une jakin batzuei lotutako tradizioak kontuan hartuta egokitzen ditu bere zerbitzu turistikoak. Bisitariei esperientzia gastronomiko erakargarri eta desberdinak eskaintzen dizkie denboraldi bakoitzean, eta, hala, urtaro bakoitzeko onenaz gozatzeko aukera ematen die, eskari turistikoaren desestacionalizaioa bultzatuz eta bisitari-fluxu handiagoak erakarriz urte osoan zehar.

La economía circular en el centro de la oferta turística y gastronómica: una apuesta por los productos de temporada.

La empresa aprovecha las oportunidades que le ofrecen las distintas épocas del año y adapta sus servicios turísticos teniendo en cuenta los productos de temporada, la cocina de mercado, los diferentes paisajes gastronómicos que nos regala cada estación y las tradiciones vinculadas a determinados momentos del año. Ofrece a sus visitantes experiencias gastronómicas atractivas y diferentes en cada temporada que les permiten disfrutar de lo mejor de cada estación, impulsando la desestacionalización de la demanda turística de temporada y atrayendo mayores flujos de visitantes durante todo el año.





Eskaintza turistikoa baino gehiago, lurraldearen tokiko garapenaren aldeko apustua.

Enpresa gizarte-eragile aktibo gisa aritzen da bere toki-komunitatean, inguruko ekimen kolektiboetan parte hartuz. Era berean, kontratazioetan lehentasuna ematen dio inguruko pertsonak hartzeari, tokiko biztanleak landa-eremuetan finkatzen laguntzen duten enplegu-aukerak eskainiz. Bertako produktuen kontsumoa sustatzen du, sinergiak sortzen ditu inguruko ekoizleekin produktu horiek merkaturatzeko eta/edo kontsumitzeko, eta bertako saltokiak gomendatzen dizkie bezeroei, produktu horiek bertan eros ditzaten.

Más que una oferta turística, una apuesta por el desarrollo local del territorio.

La empresa actúa como un agente social activo en su comunidad local, implicándose en las iniciativas colectivas de la zona. De la misma forma, prioriza en sus contrataciones la incorporación de personas de la zona ofreciendo oportunidades de empleo que ayudan a fijar la población local en zonas rurales. Fomenta el consumo de los productos locales creando sinergias con los productores de la zona para su comercialización y/o consumo, y recomienda a sus clientes comercios locales donde puede adquirirlos.



7. Turismo inklusibo eta eskuragarriaren alde, Aurrera!

Inork ez dezan oztoporik izan
gure lurraz eta gastronomiaz
gozatzeko

7. Por un turismo inclusivo y accesible, Aurrera!

Para que nadie se encuentre
barreras a la hora de disfrutar de
nuestra tierra y su gastronomía



**Zerbitzu turistiko
gastronomiko
inklusibo
bat lortzeko.**

Enpresak kolektibo guztien
beharretara egokitzen ditu bere
zerbitzuak, pertsona guztiek modu
seguru, eroso eta autonomoan
erabil ahal izan ditzaten.
Horregatik, establezimenduak
Euskadiko Turismoaren Kode
Etikoaren printzipioak ezagutzen
eta aplikatzen ditu.

**Hacia un
servicio turístico
gastronómico
inclusivo.**

La empresa adapta sus servicios
a las necesidades de los diferentes
colectivos para que todas las
personas puedan disfrutar de
sus servicios de manera segura,
cómoda y autónoma. Por ello el
establecimiento conoce y aplica
los principios del Código Ético del
Turismo de Euskadi.





Irisgarritasun unibertsalaren bila doazen instalazioak eta zerbitzuak.

Enpresak irisgarritasun unibertsala kontuan hartuta diseinatzen ditu bere instalazioak eta zerbitzuak, mota guztietako kolektiboetarako sarbidea, ulermena, erabilera eta gozamena errazteko, oztopo fisikoak kenduz eta instalazioak bisitarien aniztasun funtzionalera egokituz. Horretarako, establezimendua Euskadiko Irisgarritasun Turistikokoaren Ereduari atxiki zaio eta hura kontuan hartuta lan egiten du.

Instalaciones y servicios en pos de la accesibilidad universal.

La empresa tiene en cuenta la accesibilidad universal en el diseño de sus instalaciones y servicios para facilitar el acceso, comprensión, utilización y disfrute a todo tipo de colectivos eliminando las barreras físicas y adaptando sus instalaciones a la diversidad funcional de los visitantes que recibe. Para ello el establecimiento se ha adherido y trabaja en relación al Modelo de Accesibilidad Turística de Euskadi.



8. EUSKADIKO TURISMOAREN KODE ETIKOA

Enpresak edo profesionalak erantzukizuna eta jasangarritasuna integratzen ditu eguneroko jardunean, errespetutik eta elkar ulertzeko ekarpenetik abiatuta

Enpresak edo profesionalak bat egiten du Euskadiko Turismoaren Kode Etikoaren printzipioekin, eta horren balioak bereganatzeko konpromisoa hartzen du: Turistak ulertzen eta errespetatzen laguntzea; Berdintasuna, gizarteratzea eta aniztasunarekiko tolerantzia; Jasangarritasuna, Tokiko tradizioa eta kultura sustatzea; Gizateriaren kultur ondarea zaintzea; Bikaintasuna eta profesionaltasuna; Pertsonen eskubideak errespetatzea, eta Sektoreko langileei eta enpresaburuei tratu egokia ematea.

adecuado a las personas trabajadoras y empresarias del sector.

8. CÓDIGO ÉTICO DEL TURISMO DE EUSKADI

La empresa o profesional integra la responsabilidad y la sostenibilidad en su práctica diaria desde el respeto y la contribución al entendimiento

La empresa o profesional asume los principios del Código Ético del Turismo de Euskadi comprometiéndose con sus valores: Contribución al entendimiento y respeto a los turistas, Igualdad, inclusión y tolerancia a la diversidad, Sostenibilidad, Fomento de la tradición y cultura local, Preservación del patrimonio cultural de la humanidad, Excelencia y profesionalidad, Respeto a los derechos de las personas y Trato adecuado a las personas trabajadoras y empresarias del sector.

Karta, begirada batean.

Espero dugu karta hau merezi duen bezala dastatu izana: astiro-astiro eta zapore, testura zein ñabardura bakoitza gozatuz. Arretaz eta maitasunez dago diseinatuta Euskadi Gastronomikako sare osorako. Aurrerantzean, balio horiek zuen errezetetan agertzea gustatuko litzaiguke. Horrela, mundu osoan aintzat hartua izaten jarraituko du euskal gastronomiak, eta gure kulturaren bereizgarri gisa iraungo du.

1.

Istorio gozo-gozoak ditugu kontatzeko

- › Jatetxe bat. Ardandegia bat. Kontserba-fabrika bat. Gozo-denda bat. Diruditena dira, eta askoz gehiago.
- › Gure proposamena: hurbileko produktuak eta tradizio gastronomikoa.
- › Bertako ekoizleak, Euskadin egiten diren nekazaritzako elikagaien kalitatearen eta berezitasunaren giltzarri.
- › Euskal Herriaren nortasun kulturala zainduz.

2.

Gure errezetarik preziatuena: elkarlanean aritzea

- › Enpresa edo profesionala Euskadi Gastronomika sustatzeko eta Euskadi helmuga gastronomiko gisa garatzeko konpromisoa hartuta dago.
- › Euskadi Gastronomikako beste enpresa batzuekin elkarlanean eta lurraldeko beste eragile batzuekin sarean aritzen da.

3.

Ongi etorri eta on egin!

- › Profesionalak gara, turismorako bokazioa dugu, eta bisitariari arreta emateko prestatuta gaude.
- › Giro erakargarria eta abegikorra duten leku bereziak, turista bertako gastronomian murgiltzeko.
- › Bisitaria “etxean bezala” sentiarazten duten anfitrionak.
- › Xehetasun oro garrantzitsua da: esperientzia hobeak eta arreta pertsonalizatua bezeroentzat.

4.

Gure bezeroekin hitz egin behar dugu

- › Turistengandik hurbilago: informazio eguneratua, askotariko euskarriak eta presentzia digitala.
- › Bezeroen iritzia entzunez: onlineko ospearen kudeaketa aktiboa.

5.

Atsegin handiz

- › Sektoreko profesionalak: etengabeko ikaskuntza erraztuz eta sustatuz.
- › Kalitate turistikoarekiko konpromisoa, Euskadi turismo gastronomikoko helmuga gisa posizionatzeko.
- › Prozesuetan eta produktuetan berrikuntza: esperientzia gastronomiko bereizgarri bat lortzeko.

6.

Gure lurra, gure itsasoak eta gure animaliak zaindu behar ditugu

- › Gure ingurune naturala babestea eta kontserbatzea.
- › Ekonomia zirkularra eskaintza turistikoaren eta gastronomikoaren erdigunean: sasoiko produktuen aldeko apustua.
- › Eskaintza turistikoa baino gehiago, lurraldearen tokiko garapenaren aldeko apustua.

7.

Turismo inklusibo eta eskuragarriaren alde, Aurrera!

- › Zerbitzu turistiko gastronomiko inklusibo bat lortzeko.
- › Irisgarritasun unibertsalaren bila doazen instalazioak eta zerbitzuak.

8.

Euskadiko turismoaren kode etikoa

- › Enpresak edo profesionalak erantzukizuna eta jasangarritasuna integratzen ditu eguneroko jardunean, errespetutik eta elkar ulertzeko ekarpenetik abiatuta.

La carta, de un vistazo.

Esperamos que hayas degustado esta carta como se merece: con pausa, apreciando cada uno de sus sabores, texturas y matices. Ha sido diseñada con esmero y cariño para toda la red que forma Euskadi Gastronomika. A partir de ahora, nos gustaría que estos valores estuvieran presentes en vuestras recetas. Así, la gastronomía vasca seguirá siendo reconocida en el mundo entero y se perpetuará como una de las señas de identidad de nuestra cultura.

1.

Tenemos historias deliciosas que contar

- › Un restaurante. Una bodega. Una fábrica de conservas. Una pastelería. Son lo que parecen y mucho más.
- › Nuestra propuesta: productos de proximidad y tradición gastronómica.
- › Productores y productoras locales, clave de la calidad y singularidad de los productos agroalimentarios que se elaboran en Euskadi.
- › Preservando la identidad cultural del pueblo vasco.

2.

Nuestra receta más preciada: colaborar

- › La empresa o profesional está comprometida con Euskadi Gastronomika y con el desarrollo de Euskadi como destino gastronómico.
- › Colabora con otras empresas de Euskadi Gastronomika y trabaja en red con otros agentes del territorio.

3.

Ongi etorri eta on egin!

- › Somos profesionales, tenemos vocación turística y estamos preparados y preparados para atender al visitante.
- › Lugares especiales con una atmósfera atractiva y acogedora para sumergir al turista en la gastronomía local.
- › Anfitriones para hacer sentir al visitante “como en casa”.
- › Cada detalle cuenta: mejores experiencias y atención personalizada para los clientes.

4.

Conversando con nuestros clientes

- › Más cerca de los turistas: información actualizada, variedad de soportes y presencia digital.
- › Escuchando la opinión de los clientes: gestión activa de la reputación online.

5. Con mucho gusto

- › Profesionales del sector: facilitando y promoviendo su aprendizaje continuo.
- › Un compromiso con la calidad turística para fortalecer el posicionamiento de Euskadi como destino de turismo gastronómico.
- › Innovación en procesos y productos: hacia una experiencia gastronómica diferencial.

6. Cuidar de nuestra tierra, de nuestros mares y de nuestros animales.

- › Proteger y conservar nuestro entorno natural.
- › La economía circular en el centro de la oferta turística y gastronómica: una apuesta por los productos de temporada.
- › Más que una oferta turística, una apuesta por el desarrollo local del territorio.

7. Por un turismo inclusivo y accesible, Aurrera!

- › Hacia un servicio turístico gastronómico inclusivo.
- › Instalaciones y servicios en pos de la accesibilidad universal.

8. Código ético del turismo de Euskadi

- › La empresa o profesional integra la responsabilidad y la sostenibilidad en su práctica diaria desde el respeto y la contribución al entendimiento.

Hauxe da gure gutuna

Esta es
nuestra carta

On egin!



**BASQUE
TOUR**

*turismoaren
euskal agentzia*
*agencia vasca
de turismo*



**EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO**

TURISMO, MERKATARITZA
ETA KONTSUMO GABIA
DEPARTAMENTO DE TURISMO,
COMERCIO Y CONSUMO



euskadigastronomika.eus