



POLÍTICA DE GESTIÓN DEL HOTEL ETH

La misión del Hotel ETH Irún es ofrecer un servicio de alojamiento de calidad, confortable, cercano y eficiente, orientado a satisfacer las necesidades de sus clientes, contribuyendo al mismo tiempo al desarrollo turístico y económico de Irún y su entorno, con especial atención a su carácter estratégico como punto de conexión transfronterizo entre España y Francia.

Para ello, el hotel trabaja desde una perspectiva de mejora continua, hospitalidad, sostenibilidad y adaptación a las nuevas demandas del sector turístico, basando su toma de decisiones en el análisis de datos y en el conocimiento del cliente y del entorno. El Hotel ETH Irún lo forma un equipo humano que trabaja de forma profesional para que nuestros huéspedes se sientan como en casa. Contamos con una plantilla sólida y estable, con una amplia trayectoria dentro del hotel, que constituye un pilar fundamental en la toma de decisiones, aportando conocimiento operativo y del cliente clave para la mejora continua del servicio. Contamos con un enfoque de participación activa y responsabilidad, orientando nuestros esfuerzos a comprender las necesidades presentes y futuras de nuestros huéspedes, así como a cuidar el entorno y la seguridad en el puesto de trabajo.

Se establece la presente política de gestión como marco orientador de todas sus actuaciones, fundamentándose en 5 ejes estratégicos principales, alineados con la metodología de Empresa Turística Inteligente:

Gestión responsable y orientada al cliente

Promovemos una gestión estructurada y orientada a resultados, basada en procesos definidos que abarcan toda la operativa del hotel. La Dirección lidera el sistema, asigna recursos y realiza un seguimiento periódico de su desempeño mediante indicadores, revisiones y control de procesos clave. Se analizan de forma continua el contexto, las partes interesadas y los riesgos, transformando este análisis en objetivos y acciones concretas, apoyándonos en datos internos y externos para la toma de decisiones. La mejora continua



se integra en la operativa mediante la identificación y corrección de desviaciones, garantizando la calidad del servicio y el cumplimiento de los estándares establecidos, con la implicación activa del equipo en la detección de mejoras y en la resolución de incidencias.

Sostenibilidad ambiental, social y económica

El Hotel ETH Irún prioriza una gestión sostenible que minimice los impactos ambientales de su actividad, fomente un uso eficiente de los recursos, favorezca un entorno laboral adecuado para su equipo humano y contribuya positivamente al desarrollo local, impulsando la colaboración con proveedores de proximidad y el tejido económico del entorno. La sostenibilidad se entiende como un principio transversal que guía la actividad del establecimiento en sus dimensiones ambiental, social y económica, promoviendo la sensibilización y participación del equipo en prácticas responsables.

Accesibilidad, igualdad y atención inclusiva

El hotel está comprometido con la accesibilidad y con la prestación de un servicio inclusivo, respetuoso e igualitario para todas las personas. Se promueve un entorno acogedor y sin discriminación, trabajando para facilitar el acceso, la estancia y el disfrute de las instalaciones y servicios en condiciones de equidad, comodidad y dignidad, tanto en los espacios físicos como en los canales digitales de comunicación y reserva, contando con un equipo sensibilizado y formado para ofrecer una atención adecuada a las diferentes necesidades de los clientes.

Tecnología aplicada a la gestión y a la experiencia del huésped

Se impulsa el uso de herramientas tecnológicas que contribuyan tanto a una gestión más ágil y eficaz como a una mejor experiencia de estancia. La digitalización de procesos, la optimización de canales de comunicación y reserva, y el uso responsable de la información



forman parte de este compromiso, siempre desde una perspectiva práctica, segura y orientada al servicio, incorporando progresivamente soluciones que permitan analizar el comportamiento del cliente y mejorar la personalización del servicio, combinando el uso de la tecnología con el conocimiento y la experiencia del equipo humano.

Cultura de mejora e innovación en el servicio

El hotel apuesta por la mejora continua y la incorporación de soluciones innovadoras que permitan optimizar la experiencia del cliente, modernizar los procesos internos y reforzar su competitividad. Esta orientación a la innovación se traduce en la revisión constante de procedimientos, servicios e instalaciones, adaptándolos a las nuevas exigencias del mercado y a las expectativas de los usuarios, así como en la participación activa del equipo en la generación de propuestas de mejora y en la identificación de oportunidades de innovación.

Esta política de gestión es revisada periódicamente con el fin de asegurar su adecuación al contexto, a los objetivos del hotel y a la evolución del sector. Su aplicación efectiva implica al conjunto del equipo del Hotel ETH Irun, que asume el compromiso de desarrollar sus funciones de acuerdo con estos principios, promoviendo la formación continua del personal, la mejora de los procesos y el seguimiento de los resultados obtenidos, así como la alineación con los principios de la Empresa Turística Inteligente.

En Irun, a 27 de marzo de 2026