

**CODI**

**ÈTIC**

**TURISME**

**VALENCIÀ**

PER UN TURISME SOSTENIBLE I RESPONSABLE



**HOSPITALITAT**



GENERALITAT  
VALENCIANA



# Índex

## 1. Presentació del Secretari Autonòmic

- Bases ètiques de l'hospitalitat

## 2. La nostra hospitalitat

- Cordialitat
- Respecte
- Inclusió
- Sostenibilitat
- Professionalitat

## 3. El nostre compromís: una aliança per l'hospitalitat

- Administració Autonòmica Valenciana
- Empreses
- Administració local
- Turistes

## 4. Ètica i compliment

- Comitè d'Ètica del Turisme
- Línia Ètica
- Registre de Bones Pràctiques



# 1. Bases ètiques de l'hospitalitat

Conscients que la confiança en el sector turístic depèn del comportament ètic i responsable de totes les persones i organitzacions que el conformen, l'Administració Turística Valenciana es va adherir a l'Organització Mundial del Turisme i va adquirir així el compromís d'“introduir, si escau, el contingut del Codi Ètic Mundial per al Turisme a les corresponents lleis, normes i pràctiques professionals”.

Aquest compromís de l'Administració no es redueix només a divulgar el Codi Ètic Mundial per al Turisme, sinó que a més vol involucrar-se activament en el seu desenvolupament i aplicació, amb l'objectiu d'assolir un turisme que tinga en aquests valors el seu caràcter bàsic i la seua reputació. Si un pas necessari en aquesta direcció el constitueix la **nova** Llei de Turisme, Oci i Hospitalitat, hem de comptar igualment amb el compromís públic de tots els actors. Amb aquesta finalitat, presentem aquesta adaptació del Codi Ètic Mundial a la realitat i idiosincràsia de la Comunitat Valenciana, com un primer pas en la construcció d'una voluntat comuna, en la corresponsabilitat de tots els agents i de la societat valenciana en el seu conjunt en l'assoliment d'un turisme sostenible i responsable.

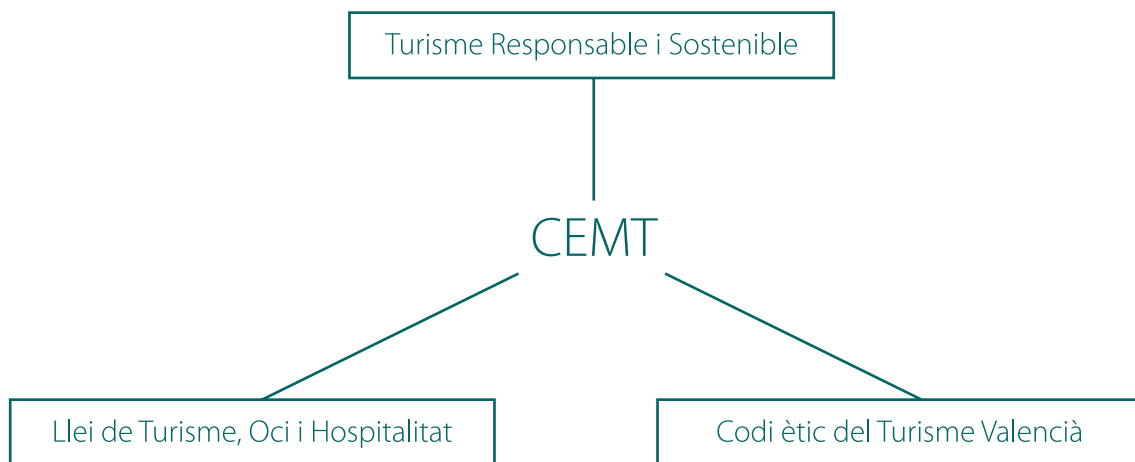
El turisme és viatge que requereix de l'hospitalitat, precisament perquè és el millor antídoto contra la vulnerabilitat que ens caracteritza com a éssers humans, més encara en terres estranyes. Aquesta és la raó per la qual aquest caràcter propi del turisme valencià té el seu eix central en l'hospitalitat com a principi bàsic d'actuació i en els valors bàsics en què se sosté; uns valors que sempre han format part de la nostra identitat i forma de ser, que han sigut fruit del mestissatge de pobles i cultures, de la necessitat de convivència que exigeix tot intercanvi d'idees i de béns. Es tracta així de convertir els valors que ens identifiquen com a comunitat en una capacitat, en un recurs propi per entendre i gestionar d'una determinada forma la nostra pràctica turística, en els atributs de la nostra competitivitat com a destinació turística.

Aquests objectius no es poden assolir sense la cooperació i la participació, sense la responsabilitat compartida de tots els actors del turisme valencià. Així doncs, aquest Codi presenta els valors des dels quals entendre i gestionar la nostra hospitalitat i també els compromisos i pautes de conducta que han de seguir els principals agents en l'assoliment d'aquest objectiu comú: cohesionar la pràctica turística i els seus agents per fer de l'hospitalitat l'eix central d'un turisme sostenible i responsable.

Aquest Codi constitueix una adaptació del Codi Ètic Mundial per al Turisme realitzada a partir dels trets propis de la nostra cultura i identitat, organitzats des dels principis rec-



tors d'un turisme sostenible, capaç de donar raó dels seus impactes econòmics, socials i mediambientals, i d'acord amb els Objectius del Desenvolupament Sostenible. A aquests valors i compromisos els acompanya un Sistema d'Ètica i Compliment, expressió de les demandes de participació de tots els agents del turisme valencià en l'efectivitat i exemplaritat dels valors i conductes que es proposen. Fer les coses bé és l'únic camí per generar confiança en la nostra forma d'entendre i practicar l'hospitalitat.





## 2. Els nostres valors

El turisme valencià i els seus agents entenen la sostenibilitat i responsabilitat de la nostra pràctica turística diària des de l'hospitalitat com a principi bàsic i marc de referència per a totes les nostres actuacions. Un principi d'actuació que ha de definir la nostra acollida i tota relació amb els nostres visitants i residents i que se sustenta en els següents valors, reflex de la nostra cultura i identitat:

### CORDIALITAT

L'atenció afectuosa a totes les persones, per tal de respondre dels interessos i necessitats dels turistes i compartir amb ells la nostra forma de vida, constitueix la qualitat bàsica d'un espai turístic acollidor i amable. La recepció i el tracte amigable requereixen conèixer i atendre les tradicions i pràctiques socials dels nostres visitants des de la nostra pròpia cultura i identitat amb l'objectiu d'establir el diàleg intercultural i la comprensió mútua com a marc per a la satisfacció de les expectatives recíproques.

### RESPECTE

El reconeixement recíproc i cordial de la dignitat de totes les persones, dins de l'observació i el foment dels drets humans i de les llibertats fonamentals, constitueix el fonament de la nostra hospitalitat. El respecte de la dignitat implica impulsar la igualtat d'homes i dones, combatre l'explotació humana en qualsevol de les seues formes i protegir la identitat social, lingüística i cultural; actuacions que requereixen de la col·laboració tant dels agents del desenvolupament turístic com dels propis turistes.

### INCLUSIÓ

Un turisme responsable i sostenible és un turisme al qual totes les persones tenen accés, especialment els col·lectius més vulnerables o desfavorits. L'hospitalitat implica tant la garantia de la tolerància i el respecte de la diversitat, com el repartiment equitatiu dels beneficis de la seua activitat. Només en el cas que el sector turístic aporte valor a totes les persones i territoris implicats i afectats per la seua activitat, especialment en la creació d'ocupació digna, podrà aconseguir la credibilitat necessària per a un desenvolupament sostenible.

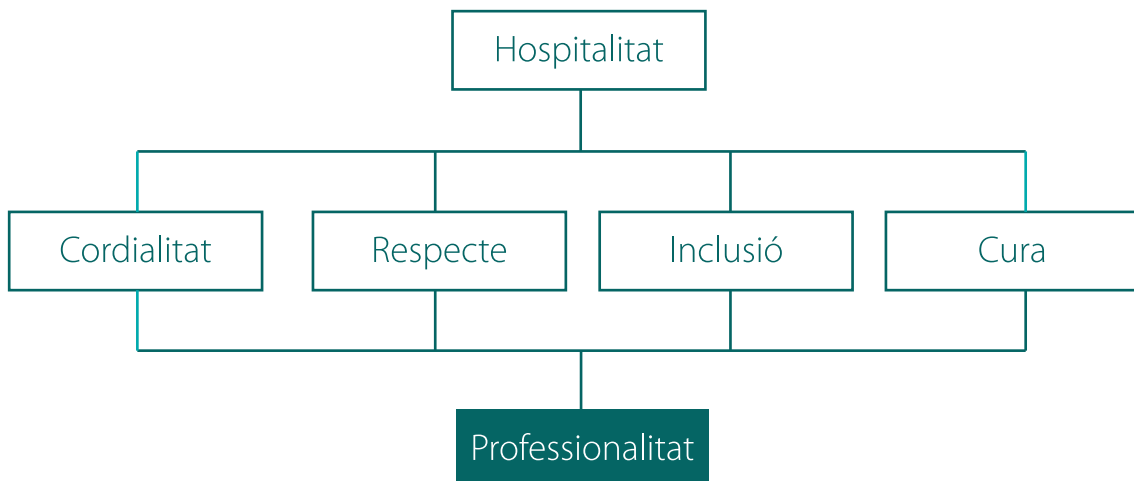


## SOSTENIBILITAT

Els recursos turístics pertanyen al patrimoni comú de la humanitat, per la qual cosa l'organització de qualsevol activitat turística s'ha de fer des de l'horitzó de la protecció, cura i millora dels recursos naturals, artístics, arqueològics, etnològics i culturals, de manera que siga capaç de satisfer per igual les necessitats i aspiracions de les generacions presents sense comprometre les capacitats de les generacions futures per satisfer les seues pròpies necessitats. Un turisme hospitalari és un turisme sostenible, disposat a tenir cura de manera respectuosa i no agressiva del nostre entorn.

## PROFESSIONALITAT

Perquè l'hospitalitat identifique el nostre turisme és condició indispensable un comportament íntegre i proper per part de tots els seus professionals. Fer les coses bé comporta la recerca de l'excel·lència, la innovació i la millora contínua, sempre des de l'horitzó de la integració de les competències tècniques i humanes, i des del compromís públic per un comportament just, honest i veraç. De les bones pràctiques dels nostres professionals depèn que aconseguim la reputació i la confiança necessàries per a refermar l'hospitalitat com a atribut bàsic de la nostra oferta turística.





## 3. Els nostres compromisos: una aliança per l'hospitalitat

L'hospitalitat i els valors que la sostenen s'han de reflectir en les nostres decisions i conductes, en les nostres relacions amb els diferents actors turístics, fins esdevenir bones pràctiques. Un turisme hospitalari requereix de la participació i cooperació de tots els agents, públics i privats, implicats i afectats per la seua activitat. L'assoliment de l'hospitalitat com a qualitat essencial del nostre turisme només es pot aconseguir des d'una voluntat compartida, d'ací el necessari compromís públic dels següents actors:

### ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA VALENCIANA

El compromís de l'Administració Pública en la promoció i ordenació de l'activitat turística de la Comunitat Valenciana en el seguiment d'aquests valors bàsics ha de ser el punt de partida i aportar la governança i exemplaritat necessàries per a l'orientació de la resta d'actors. Amb aquesta finalitat, l'Administració Autònoma es compromet a:

1. Promoure la participació i implicació de la resta d'actors implicats en l'activitat turística en el territori valencià en el compliment i desenvolupament d'aquest Codi a través de l'adhesió a aquest i de la seua participació en els instruments de seguiment i control. De la mateixa manera, establir els mecanismes necessaris perquè els turistes coneguen els valors i compromisos d'aquest Codi i participen en el seu compliment com a part de la seua experiència de viatge.
2. Establir els canals de comunicació necessaris perquè els diferents grups d'interès puguen realitzar tant les seues aportacions i suggeriments, com informar de les males pràctiques turístiques que observen, i ho facen mitjançant el Comitè d'Ètica del Turisme a través de la Línia Ètica.
3. Dissenyar i impartir la formació necessària perquè la societat valenciana, com a comunitat receptora de turistes, i els professionals del sector aprenguen a conèixer i respectar, així com a implementar i potenciar, els valors ètics del nostre turisme, de manera que es potencie el diàleg intercultural i la tolerància i s'eviten tot tipus de prejudicis.
4. Fomentar les actuacions i bones pràctiques derivades d'aquest Codi i establir així les polítiques adequades per crear un registre de bones pràctiques que permeta diferenciar i visibilitzar els compromisos i esforços de les empreses i dels municipis i espais turístics en el desenvolupament dels valors i conductes expressats en el Codi.





5. Organitzar les polítiques turístiques de manera que contribuïsquen a vertebrar el territori, a respectar la seua identitat i a millorar la qualitat de vida dels ciutadans de la Comunitat Valenciana, amb especial atenció a les zones rurals i d'interior, i establint les polítiques necessàries per a frenar i combatre l'intrusisme i les pràctiques il·legals.
6. Promoure el compliment dels drets fonamentals dels treballadors assalariats i autònoms del sector turístic, afavorir la seua protecció social, lluitar contra la precarietat laboral, garantir un salari i un tracte dignes i impulsar la responsabilitat social de les empreses implicades.
7. Protegir i cuidar els recursos turístics amb l'impuls de les tradicions i pràctiques socials, lingüístiques i culturals del poble valencià, per evitar la seua instrumentalització, estandardització i empobriment.
8. Preservar l'entorn i els recursos naturals mitjançant la incentivació de totes les modalitats de desenvolupament turístic que permeten minimitzar el consum de recursos naturals i l'establiment de línies efectives de col·laboració amb els agents turístics locals encaminades a fer possible una gestió mediambiental excel·lent.
9. Vetllar perquè totes les pràctiques turístiques estiguen d'acord amb els objectius del desenvolupament sostenible mitjançant el combat de l'explotació de les persones en qualsevol de les seues formes, l'avaluació dels riscos d'incompliment i l'establiment de les estratègies de prevenció adequades.
10. Construir noves aliances entre la ciència i el turisme, atès que la investigació científica i la seua contribució al coneixement resulten fonamentals per incrementar la capacitat del sector a l'hora de fer front als nous reptes del turisme sostenible.

## ADMINISTRACIÓ LOCAL

La proximitat i veïnatge de les relacions constitueixen factors essencials per al desenvolupament de l'hospitalitat i per a la generació de confiança. D'ací la importància dels municipis i espais turístics per crear àmbits d'interacció on es potencie la conducta hospitalària, així com per convertir el territori en espais de coordinació i col·laboració efectiva entre la resta d'actors. Amb aquesta finalitat, els municipis i espais turístics es comprometen a:

1. Col·laborar amb l'Administració Autònoma perquè el turisme constitueixca un motor de desenvolupament sostenible amb la promoció dels drets humans i, especialment, els drets específics dels grups de població més vulnerables, especialment els nens, la gent gran, les persones amb diversitat funcional i les minories ètniques.

2. Planificar i gestionar l'oferta turística perquè siga capaç d'integrar en la seua activitat la nostra llengua i cultura, així com protegir i valorar el nostre patrimoni artístic, etnològic i paisatgístic, de manera que no conduïska a la seua desaparició o empobriement.
3. Promoure la formació i comunicació necessàries perquè els agents del desenvolupament turístic coneguen els seus propis recursos i adquirisquen les competències necessàries per a una acollida hospitalària dels turistes. D'igual manera, es potenciarà que la ciutadania participe, mitjançant associacions de veïns o de federacions, en el desenvolupament de l'hospitalitat amb les seues accions d'acollida, respecte i tolerància cap als turistes.
4. Procurar que les polítiques turístiques s'organitzen de manera que contribuïsqen al desenvolupament econòmic sostenible i equitatiu de la població, lluitar contra l'estacionalitat i establir les clàusules socials necessàries per al foment dels valors d'aquest Codi.
5. Procurar el compliment dels drets fonamentals dels treballadors assalariats i autònoms del sector turístic i de les activitats connexes, per les seues condicions laborals i salarials, amb la finalitat de limitar el màxim possible l'estacionalitat i precarietat de la seua ocupació.
6. Respectar el medi ambient i els recursos naturals, afavorir i incentivar totes les modalitats de desenvolupament turístic que permeten estalviar recursos naturals escassos i valuosos, en particular l'aigua i l'energia, i reduir la producció de deixalles mitjançant el foment d'un turisme respectuós amb el nostre patrimoni natural i paisatgístic.
7. Distribuir en el temps i en l'espai els moviments turístics, per tal de reduir la pressió que produeix l'activitat turística en el medi ambient i d'augmentar els seus efectes beneficiosos en el sector turístic i en l'economia local amb la intenció d'afavorir un turisme que permeta l'accés de la majoria dels ciutadans a l'oci, als viatges i a les vacances.
8. Procurar la compatibilitat del desenvolupament de les activitats turístiques amb la millora de la qualitat de vida de la població local i al respecte al seu dret de residència, tranquil·litat i descans, i impedir qualsevol conducta que pertorbe la forma de vida tradicional dels pobles i territoris valencians.
9. Dedicar els recursos procedents de la freqüentació dels llocs i monuments d'interès cultural al manteniment, la protecció, la millora i l'enriquiment d'aquest patrimoni.
10. Establir els canals de comunicació necessaris perquè els diferents grups d'interès puguen plantejar millores i alertar de l'incompliment dels valors i normes d'aquest



Codi, així com de les males pràctiques que observen, al mateix temps que s'estableixen mecanismes que condueixen a la seua progressiva eradicació.

## EMPRESES TURÍSTIQUES

Aquest Codi constitueix un marc fonamental de referència per a la definició i implementació de la responsabilitat social de les empreses turístiques. El sector privat, com a principal proveïdor de béns i serveis, té un paper fonamental en el compliment i el desenvolupament dels valors que conformen un turisme hospitalari. La perspectiva d'un desenvolupament econòmic sostenible socialment i mediambientalment, amb la creació d'una ocupació estable i de qualitat, ha de constituir el seu horitzó d'actuació. Conscients d'aquesta responsabilitat, les empreses turístiques es comprometen a:

1. Respectar i promoure els Objectius del Desenvolupament Sostenible, especialment els drets específics dels grups de població més vulnerables. Com a agents d'hospitalitat, les empreses han de promoure la tolerància, la igualtat de gènere i la inclusió respectuosa de totes les persones, comptar amb instal·lacions i serveis accessibles i potenciar els trets bàsics de la nostra identitat i cultura.
2. Salvaguardar el medi ambient i els recursos naturals per tal d'assolir un desenvolupament econòmic sostenible que siga capaç de satisfer les necessitats i aspiracions de les generacions presents i futures. Les activitats turístiques i la seua infraestructura es dissenyaran de manera que es protegisca el patrimoni natural, que es preserven els recursos i es controle la producció de deixalles.
3. Integrar la gestió i l'explotació dels recursos turístics en el teixit econòmic i social local, i donar prioritat a la contractació en igualtat de competències del personal i proveïdors locals.
4. Incorporar a les seues polítiques de gestió els valors i normes d'aquest Codi i informar el Comitè d'Ètica del Turisme de les mesures adoptades per posar en pràctica els principis del Codi a l'àmbit de la seua Responsabilitat Social.
5. Participar, d'acord amb els protocols establits per l'Administració Autònoma, en el Registre de Bones Pràctiques i en la composició i funcionament del Comitè d'Ètica del Turisme.
6. Facilitar als turistes una informació objectiva i veraç sobre els llocs de destinació i sobre les condicions de viatge, recepció i estada; cooperar amb les autoritats públiques per garantir la seua seguretat i evitar qualsevol conducta hostil; actuar amb respecte i tolerància i rebutjar qualsevol tipus de comportament racista o xenòfob.

7. Garantir els drets fonamentals dels treballadors assalariats i autònoms del sector turístic, assegurar una protecció social suficient, evitar la precarietat de la seua ocupació i procurar en tot moment un salari digne i no discriminatori entre homes i dones, així com la formació necessària per a la seua ocupabilitat.
8. Procurar que els seus empleats aprenguen a conèixer i respectar la nostra llengua i cultura així com la dels nostres visitants i residents, i també a protegir i tenir cura dels recursos naturals i culturals.
9. Evitar que les empreses multinacionals del sector turístic abusen de la posició dominant en les destinacions per imposar artificialment models socials i culturals en les comunitats receptores per tal d'evitar una repatriació excessiva dels seus beneficis o la inducció d'importacions i facilitar la col·laboració i l'establiment de relacions equilibrades entre empreses dels països emissors i receptors per a un turisme sostenible.
10. Facilitar l'ús de l'actual sistema d'ètica i compliment a tots els seus empleats i clients, de manera que facilite un seguiment i control de l'aplicació i desenvolupament d'aquests valors i compromisos.

## TURISTES

Com a usuaris, els turistes tenen una gran responsabilitat en el desenvolupament d'un turisme sostenible que contribuïska al desenvolupament individual i col·lectiu; una responsabilitat que s'inicia amb l'elecció de destinació i que incorpora a la seua decisió criteris ètics, així com en el seu comportament en el lloc triat i en la seua acció difusora amb posterioritat. Amb aquesta finalitat es comprometen a:

1. Respectar els drets humans, atendre la igual dignitat de totes les persones i conèixer i complir els valors d'aquest Codi i afavorir amb el seu comportament la comprensió i l'amistat, elements que contribueixen al diàleg intercultural que caracteritza a la societat valenciana.
2. Col·laborar en el compliment dels valors d'aquest Codi amb la finalitat que l'activitat turística discórrega per les vies de la tolerància i l'hospitalitat i puga convertir-se en una experiència compartida.
3. Respectar les tradicions i pràctiques socials, lingüístiques i culturals dels pobles que componen el territori valencià, i reconèixer la seua diversitat i riquesa.
4. Ajudar a preservar l'entorn natural, a protegir la flora i la fauna silvestre i el seu hàbitat tenint en compte la incidència de la seua conducta en aquest patrimoni i la corresponsabilitat des de la qual ha de protegir-se.



**GENERALITAT  
VALENCIANA**



5. Donar suport a l'economia local mitjançant l'adquisició de productes i serveis de la zona i d'un consum responsable que permeta la sostenibilitat de l'activitat turística i dels recursos que la fan possible.
6. Evitar tot tipus de comportament que pugua malmetre els recursos i formes de vida de la població local, així com perjudicar la imatge i la reputació del nostre turisme.
7. Abstenir-se de qualsevol tipus de conducta que, com a conseqüència del consum de productes prohibits o abús dels legals, atempte contra la seguretat de les persones i contra la tranquil·litat i decència de les destinacions escollides.
8. Evitar i rebutjar qualsevol tipus de comportament intolerant, racista o xenòfob derivat de diferències religioses, ètniques, d'orientació sexual, cultural o lingüístiques, ja siga en la relació amb altres turistes, en la relació amb el personal de les empreses turístiques o amb els membres de la comunitat local.
9. Demanar informació prèvia sobre les característiques del destí valencià que haja de visitar per tal de minimitzar els riscos de salut i seguretat inherents a qualsevol desplaçament fora del seu entorn habitual.
10. Comunicar a través del canal de suggeriments, alertes i denúncies disponible en els municipis i empreses turístiques qualsevol incompliment dels valors i conductes recollides en aquest Codi Ètic del Turisme Valencià.



## 4. Ètica i compliment

Els agents públics i privats del desenvolupament turístic valencià cooperaran en l'aplicació dels valors i normes de conducta d'aquest Codi i fomentaran i vigilaran la seua pràctica efectiva. Amb aquesta finalitat, s'estableix el següent sistema de gestió de l'ètica i del compliment del Codi Ètic del Turisme Valencià:

### COMITÈ D'ÈTICA DEL TURISME

Dins de l'impuls a la participació dels agents del sector i de la societat civil en el desenvolupament d'un turisme responsable i sostenible, i d'acord amb les recomanacions del Codi Ètic Mundial per al Turisme, el Comitè d'Ètica del Turisme constitueix un espai de participació, diàleg i resolució de conflictes encarregat de la difusió i aplicació d'aquest Codi, així com del seguiment i control del seu compliment.

El Comitè comptarà amb representants dels principals agents de l'activitat turística implicats i afectats, sempre d'acord al seu caràcter consultiu, a la pluralitat dels actors i agents i a les condicions que asseguren una participació lliure i igual. La Llei establirà la composició, competències i funcionament, així com la seua integració en l'estructura institucional, sense oblidar que el seu principal paper es troba en l'assessorament i la promoció d'un turisme responsable i sostenible des de l'hospitalitat i els valors que la sustenten, així com en la gestió de les notificacions d'alertes, suggeriments i denúncies sobre els possibles incompliments del Codi.

### LÍNIA ÈTICA

D'acord amb les directrius de l'Organització Mundial del Turisme, la generació de confiança en l'activitat turística rau en la construcció d'una base sòlida d'ètica i responsabilitat social dels diferents agents implicats. Des d'aquest marc d'actuació aquest Codi incorpora el compromís dels respectius agents turístics en la comunicació de les bones pràctiques realitzades, així com en l'alerta i denúncia de qualsevol tipus d'incompliment que afecte els seus valors i normes. Es tracta d'avançar en una cultura ètica des de la corresponsabilitat, la participació i la col·laboració de tots els agents implicats i afectats perquè aquesta siga el motor bàsic per a l'assoliment d'un turisme hospitalari i sostenible.



Amb aquesta finalitat, aquest Codi estableix la necessitat d'elaborar una línia de comunicació que estiga disponible tant en els diferents establiments del sector privat com en els municipis i espais turístics perquè tots els diferents grups puguen comunicar al Comitè d'Ètica del Turisme els suggeriments, alertes i denúncies respecte a l'incompliment del Codi i puguen establir els protocols necessaris per assegurar la confidencialitat i evitar qualsevol possible represàlia.

## REGISTRE DE BONES PRÀCTIQUES

Donada la necessària complementarietat entre aquest Codi i la Llei de Turisme, Oci i Hospitalitat, aquelles conductes que estiguen legalment regulades s'acolliran al règim disciplinari recollit en la Llei.

Els esforços que els agents de l'activitat turística duguen a terme s'han d'inscriure en un registre de bones pràctiques per a la seua visibilitat, així com per al seu coneixement en aquelles iniciatives de l'Administració Autònoma dirigides al foment d'un turisme sostenible i responsable. L'incompliment dels compromisos que s'adquireixen ací suposa la sortida automàtica d'aquest registre. De la gestió i actualització d'aquest registre serà responsable el Comitè d'Ètica del Turisme.

SIGNATURA:

Per la present, em compromet a seguir en les meues decisions i conductes els valors i les conductes recollides en aquest Codi Ètic del Turisme Valencià, adaptació del Codi Ètic Mundial per al Turisme de la OMT, i a informar a través de la Línia Ètica dels incompliments d'aquest al Comitè d'Ètica del Turisme, així com a complir amb les mesures preses per a la promoció i implementació d'aquests principis.

Signat a..... el .....

Nom i carrèc del signatari:

Empresa / Organització:

CIF:

Remetre signat a Turisme Comunitat Valenciana



