



VIVIENDA
DE USO
TURISTICO



MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE CULTURAS Y COLORES EN ALMAGRO 2023

Información de Contacto

+34 666 120 520

fmanzanal@hotmail.com

C/ Eras de San Juan , TI 1-A

13270 ALMAGRO

(CiudadReal)

1.- INTERSECTORIALES

Módulos Aplicados al Establecimiento:

Intersectoriales

LEGISLACIÓN



DIRECCIÓN



GESTIÓN DE PERSONAS



RELACIÓN CON LOS CLIENTES



RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES



VENTAS Y MARKETING



1.1.- LEGISLACION

LEG.1 SE CONOCE Y SE CUMPLE CON LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE QUE APLICA. [Se dispone de la documentación vigente, clasificada en una carpeta y que puede ser consultada ante cualquier duda o necesidad.](#)

-  DECRETO 36-2018 Ordenacion apartamentos turisticos y viviendas de uso turistico
-  Decreto 42-2018 Red de Hospederías
-  Decreto 73-2018 Ordenacion Albergues Turisticos
-  Decreto 88-2018 Ordenacion alojamientos turismo rural
-  Decreto 94-2018 Ordenacion de campings y areas para autocaravanas

LEG.2 SE CUMPLE LO EXIGIDO EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA. [La vivienda es totalmente accesible, aunque la misma se encuentra en la primera planta de un edificio sin ascensor. Esta condición se hace pública en las plataformas de internet. Se informa que no hay ascensor, y que hay dos tramos de escaleras, uno con 7 escalones y otro con 9 que accede a la puerta de entrada a la vivienda.](#)



LEG.3 EL EQUIPO CONOCE Y APLICA EL PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. **Este punto no aplica, por ser servicio unipersonal.**

LEG.4 SE REALIZAN LAS REVISIONES DE INSTALACIONES/ EQUIPAMIENTO QUE LA NORMATIVA APLICABLE EXIGE. **Se hacen revisiones periódicas de las instalaciones para mantenerlas en perfecto estado de uso. Aparte se incluye un plan mantenimiento preventivo Doc-4.**

LEG.5 SE EFECTÚAN LAS LABORES DE DESINFECCIÓN, DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN FIJADAS POR NORMATIVA. **Las viviendas de uso turístico están exentas de esta obligación. De cualquier forma siempre velamos durante las tareas de limpieza, que se hagan en todas las habitaciones aunque no se hayan utilizado, y el uso de productos higienico-sanitarios siempre.**

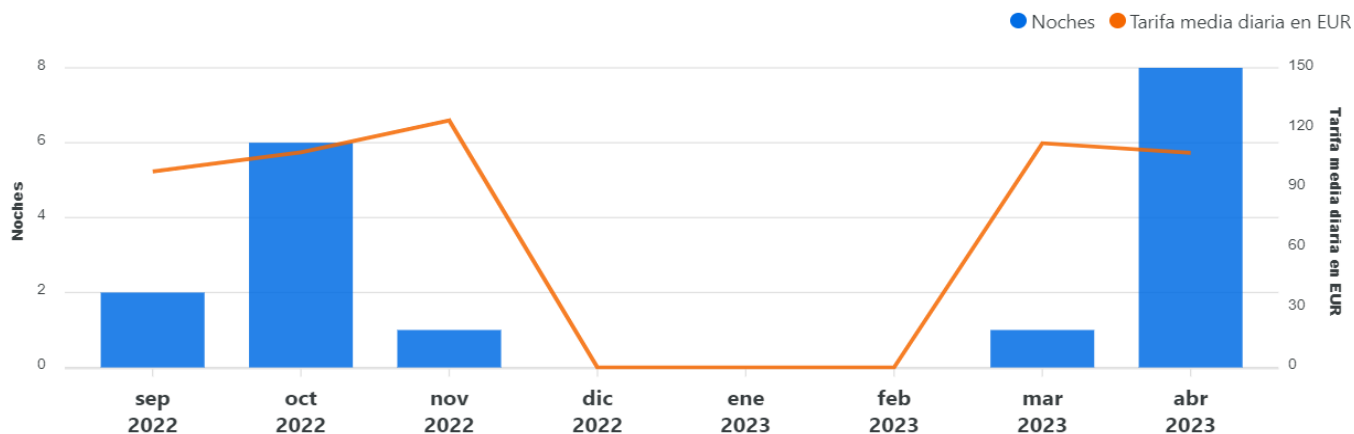
LEG.6 LA ORGANIZACIÓN GESTIONA LOS DATOS PERSONALES. **Si se gestionan los datos personales mediante las plataformas de internet, correo electrónico personal y fotos de los DNI de los adultos. Aparte se envían los datos a la plataforma de la Guardia Civil, en la que hemos sido registrados como vivienda de uso turístico. De los niños no se toman datos personales. Finalmente en la Web (en construcción), se archivan todos los datos de los clientes.**

1.2.- DIRECCIÓN

DIR.1 LA ORGANIZACIÓN CONOCE A SU CLIENTE E IDENTIFICA SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS (RECOMENDABLE). **Se ha confeccionado una guía de bienvenida, que se envía a sus direcciones de correo personal, junto con información turística de los eventos y horarios de visitas a los edificios y lugares expuestos al público, para que tengan sus necesidades y expectativas orientadas a la actividad turística de Almagro y alrededores. Anàlisis detallado del cliente que se hará para la próxima evaluación como un Plan de Mejora.**

DIR.2 LA ORGANIZACIÓN ESTABLECE OBJETIVOS DE NEGOCIO. **Doc-10**

Abajo tenemos un gráfico de ventas y tarifas de los últimos 8 meses, según la plataforma donde se reciben más huéspedes que es BOOKING



Abajo tenemos una estadística de reservas de los últimos 90 días y las previsiones para los próximos 90 días según la plataforma donde se reciben mas huéspedes BOOKING

	Según las reservas de los últimos: 90 días ▼	Según las reservas de los próximos: 90 días ▼
Noches	9	11
Año pasado	-47.1% ▶ 17	-26.7% ▶ 15
Ingresos	€ 971	€ 1.413
Año pasado	-37.3% ▶ € 1.549	+22.4% ▶ € 1.154
Tarifa media diaria	€ 107,95	€ 128,46
Año pasado	+18.4% ▶ € 91,13	+66.9% ▶ € 76,94

DIR.3 SE ESTABLECE UN CUADRO DE INDICADORES PARA LA GESTIÓN DEL NEGOCIO (RECOMENDABLE) Por otro lado se usan recomendaciones de las plataformas de internet para aumentar el número de clientes. Anàlisis detallado del cliente que se hará para la próxima evaluación como un Plan de Mejora.

DIR.4 SE UTILIZA LA PLANIFICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE ORGANIZACIÓN. Se utiliza una agenda/calendario digital como fórmula de trabajo en las plataformas, donde vienen contempladas todas las fechas de las reservas y datos de los clientes.

DIR.5 EXISTE UN PLAN DE FORMACIÓN. Se están recibiendo talleres formativos por parte de la universidad popular de Almagro, de la cámara de comercio de ciudad real, junto con la diputación provincial, y del centro Dinamiza Calatrava, donde nos hemos inscrito presencialmente a varios de ellos. La idea es asistir y completar la asistencia al mayor número posible. **Doc-5.**

DIR.6 LA ORGANIZACIÓN IDENTIFICA LOS ASPECTOS CRÍTICOS. **Doc-14.**

DIR.7 EL EQUIPO SE REÚNE PERIÓDICAMENTE PARA SOLUCIONAR ASPECTOS CRÍTICOS. Se procederá de acuerdo a las incidencias registradas en el Doc-14. De momento no se ha comenzado.

DIR.8 SE REvisa EL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR PARTE DE LA DIRECCIÓN. **No es obligatorio en Ciclo I.**

DIR.9 LA ORGANIZACIÓN SABE CÓMO ACTUAR EN CASO DE ACCIDENTE. [A la entrada existe información con los teléfonos de contacto. También se han incluido en la guía de bienvenida al huésped.](#)

Teléfonos de Interés	
POLICÍA LOCAL	926860033
GUARDIA CIVIL DE ALMAGRO.....	26882930
GUARDIA CIVIL, CENTRAL DE CIUDAD REAL.....	062
POLICÍA NACIONAL DE CIUDAD REAL.....	091
CENTRO DE SALUD (URGENCIAS).....	926861026
CENTRO DE SALUD (CONSULTAS).....	926882017
HOSPITAL GENERAL CIUDAD REAL	926278000
AYUNTAMIENTO DE ALMAGRO.....	926860046

DIR.10 LA ORGANIZACIÓN TIENE CONOCIMIENTOS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y PRIMEROS AUXILIOS (RECOMENDABLE). [Realizado en Noviembre 2022, un curso de primeros auxilios y RCP, por la universidad popular de Almagro y Servicio de Emergencias 112 de CLM.](#)

1.3.- GESTIÓN DE PERSONAS

NO ES NECESARIO.

1.4.- RELACIÓN CON LOS CLIENTES

CLI.1 EL PERSONAL CONOCE EL ESPACIO TURÍSTICO PRÓXIMO AL SERVICIO TURÍSTICO Y ES CAPAZ DE OFRECER INFORMACIÓN SOBRE EL MISMO. [Se envía siempre vía \(email personal\), una agenda turística a los clientes, que se recibe de la oficina de Turismo de Almagro.](#)

CLI.2 EXISTEN DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES. [Se encuentra a disposición del cliente en las plataformas, donde dejan sus comentarios, y se puntúa el servicio prestado.](#)

CLI.3 SE DISPONE DE UN SOPORTE QUE INVITA AL CLIENTE A REGISTRAR UNA QUEJA Y/O SUGERENCIA. [Aparte de los comentarios que se puedan dejar en las plataformas, se ha creado el documento interno **Doc-1**, impreso y dejado a disposición del cliente a la entrada de la VUT.](#)

CLI.4 EL SERVICIO TURÍSTICO CONOCE LA OPINIÓN DEL CLIENTE. [Siempre se conoce porque quedan todos reflejados en las plataformas de internet, con comentarios positivos y negativos, que quedan registrados y cualquier persona que busque una VUT en Almagro puede leer todos los comentarios. Desde la Web \(en construcción\), también se puede acceder a dichas plataformas y ver los comentarios que dejan los clientes.](#)

CLI.5 LA OPINIÓN DEL CLIENTE SE UTILIZA PARA MEJORAR EL SERVICIO. Siempre se utilizan los comentarios para estar en proceso de mejora continua, y evitar que cualquier comentario negativo vuelva a repetirse.

CLI.6 SE COMUNICA A TODO EL EQUIPO IMPLICADO LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR EL SISTEMA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. El equipo es prácticamente unipersonal, además del servicio de limpieza que a veces se contrata para ayudar por la carga de trabajo. A quién luego se va informando de los comentarios de los clientes en cuanto a la puntuación de limpieza.

CLI.7 EL PERSONAL TIENE CONOCIMIENTO BÁSICO DE IDIOMAS. Si de Inglés, y se ha puesto en práctica cuando se han recibido clientes extranjeros.

1.5.- RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

PROV.1 EXISTE UNA BASE DE DATOS DE PROVEEDORES DE BIENES Y/O SERVICIOS. No existe base de datos por no haber muchos proveedores.

PROV.2 ESTÁN DEFINIDOS LOS CRITERIOS PARA SELECCIONAR A LOS PRINCIPALES PROVEEDORES DE BIENES Y/O SERVICIOS (RECOMENDABLE) Los principales proveedores seleccionados a criterio personal del propietario.

PROV.3 SE REGISTRAN LAS INCIDENCIAS CON PROVEEDORES. No aplica por tener menos de 5 proveedores y que los proveedores no vienen a mi casa.

PROV.4 SE FORMALIZAN LAS COMPRAS Todas las compras se formalizan mediante las facturas correspondientes, y se envían a la gestoría para su registro trimestral y anual.

PROV.5 ESTÁ ESTABLECIDO EL HORARIO DE RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS (RECOMENDABLE). No existe recepción de pedidos.

PROV.6 EXISTEN DIRECTRICES PARA LA RECEPCIÓN DE PEDIDOS. No se recepciona mercancía.

PROV.7 ESTÁN DEFINIDOS LOS STOCKS MÍNIMOS Y PERIÓDICAMENTE SE REALIZAN INVENTARIOS. No se manipulan perecederos. Solo gestionamos dotación de limpieza de y de lencería. **Doc-9.**

PROV.8 SE ASEGURA LA ROTACIÓN DE LOS PRODUCTOS EN EL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO. No hay perecederos.

1.6.- VENTAS Y MARKETING

V&M.1 SE FACILITA INFORMACIÓN DEL SERVICIO TURÍSTICO AL DESTINO. Me publicito en la web del ayuntamiento de Almagro, en el apartado de Turismo y a través de ella, me doy a también a conocer.



V&M.2 SE DISPONE DE WEB Y/O REDES SOCIALES PARA DAR A CONOCER Y/O COMERCIALIZAR EL PRODUCTO/SERVICIO (RECOMENDABLE). Web en construcción. Se publicita y se realizan las reservas a través de las plataformas de internet (AIRBNB y BOOKING, con reservas directas). **Doc-11A (Airbnb)** y **Doc-11B (Booking)**.

V&M.3 EXISTE INFORMACIÓN COMERCIAL EN VARIOS IDIOMAS (RECOMENDABLE). En la Web en construcción en inglés y en español. También en las diferentes plataformas de internet, como son las dos mencionadas anteriormente.

V&M.4 LOS SOPORTES TIENEN UN DISEÑO HOMOGÉNEO La información siempre está actualizada y todos los elementos están en perfecto estado.

V&M.5 SE DA UNA RÁPIDA RESPUESTA A LAS CONSULTAS RECIBIDAS POR PARTE DE LOS CLIENTES. Se responden rápidamente siempre. Existe unos contadores de tiempo de respuesta en las plataformas donde se publicita, y se requiere que se conteste antes de las 24H. En mi caso en particular la media es de menos de 2 horas.

V&M.6 LA RESPUESTA DADA A LOS CLIENTES ES ADECUADA Y OBJETIVA. Se responde en una o varias aclaraciones hasta que queda todo entendido por parte del cliente. Precisamente en las plataformas hay un punto donde se requiere que el asunto solicitado se dé por cerrado, de lo contrario quedaría como pendiente y el tiempo de respuesta seguiría contando.

V&M.7 TODO EL EQUIPO DE TRABAJO CONOCE EL PRODUCTO/SERVICIO QUE OFRECE/VENDE. El equipo es unipersonal y es quién gestiona las ofertas de los productos que se venden.

V&M.8 LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS/SERVICIOS ESTÁN EXPUESTOS EN LUGAR VISIBLE. Todo se realiza mediante las plataformas de internet, y el cliente reserva si lo que se expone le convence.

V&M.9 ESTÁ CLARAMENTE DEFINIDA LA POLÍTICA DE PAGO, CONDICIONES DE VENTA Y DEVOLUCIÓN Y SE EXHIBEN LOS MEDIOS DE PAGO QUE SON ACEPTADOS. No se realizan pagos directamente en efectivo ni en tarjetas. Todos los pagos se realizan a través de las plataformas de internet, y luego estas empresas lo ingresa mediante transferencia a nuestra sociedad.

V&M.10 SE EMITE TICKET O FACTURA. Siempre a petición del cliente, emitida por nuestra gestoría.

2.- MÓDULOS OBLIGATORIOS DEL OFICIO

Módulos Aplicados al Establecimiento:

Módulos obligatorios del Oficio	APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. ATENCIÓN AL CLIENTE E INFORMACIÓN	☒
	ATENCIÓN AL CLIENTE. BÁSICO	☒
	FACTURACIÓN. BÁSICO	☒
	INFORMACIÓN. BÁSICO	☒
	MEDIO AMBIENTE. BÁSICO	☒
	RESERVA. BÁSICO	☒
	SEGURIDAD. BÁSICO	☒
	SEGURIDAD. RECINTOS	☒
	VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO. RECEPCIÓN	☒

2.1.- APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. ATENCIÓN AL CLIENTE E INFORMACIÓN

ALO-ATE.1 SE FACILITAN LOS DATOS DE CONTACTO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS. A la entrada de la vivienda y en las plataformas de internet con sus comentarios positivos y negativos.

ALO-ATE.2 EXISTE UN SOPORTE DONDE SE DA INFORMACIÓN SOBRE EL ALOJAMIENTO. En las plataformas de internet, y en la guía de bienvenida. Doc-11A y Doc-11B.

ALO-ATE.3 SE FACILITAN DIRECCIONES E INFORMACIÓN AL CLIENTE. Las direcciones solo se facilitan en la guía de bienvenida antes del check-in, así como otros datos de interés general y turístico local y alrededores.

2.2.- ATENCIÓN AL CLIENTE. BÁSICO

ATE-CLI.1 LA ATENCIÓN ES CONTINUA. Al check-in se informa siempre a los clientes que estamos permanentemente disponibles ante cualquier eventualidad que les pueda surgir.

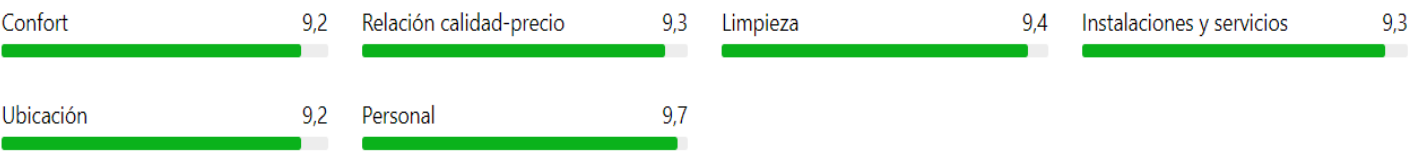
ATE-CLI.2 CUANDO LOS CLIENTES CONTACTAN CON LA ORGANIZACIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SE ATIENDEN A LA MAYOR BREVEDAD. Suelen contactar mediante mensajes a través de las plataformas de internet y mediante mensajes o llamadas telefónicas, y siempre se atienden rápidamente.

ATE-CLI.3 SE MUESTRA UNA ACTITUD CORDIAL Y AMABLE EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE. Especialmente este punto, es el más valorado por los clientes, dentro de sus comentarios, una vez terminada su estancia en el alojamiento turístico. Abajo vemos un resumen actualizado de la valoración de los clientes desde el inicio de la actividad, en la plataforma donde se reciben más reservas (Booking), donde puede verse una valoración sobre 10 que es el máximo, muy aceptable sobre el trato del personal al cliente. Nosotros como VUT también nos sentimos muy satisfechos, y creemos que vamos en el camino correcto.

Vista general Categorías Tu progreso

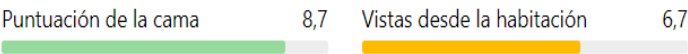
Categorías básicas

Estas categorías representan los elementos más comunes de la experiencia de los clientes. Los valoran tus huéspedes y son independientes de tu puntuación de los comentarios.



Categorías adicionales

Estas son preguntas extra que se hacen a los clientes y nos dan información sobre aspectos concretos. Tus huéspedes valoran estos aspectos, que son independientes de tu puntuación de los comentarios.



ATE-CLI.4 SE DESPIDE AL CLIENTE MOSTRANDO INTERÉS POR SU SATISFACCIÓN. El mismo día que se marchan los huéspedes se les contacta mediante mensajes telefónicos por saber si necesitan algo antes de salir, y también para saber su grado de satisfacción, deseándoles un buen viaje de regreso a casa.

2.3.- FACTURACIÓN. BÁSICO

FAC-BAS.1 SE EMITE JUSTIFICANTE DE COMPRA Y/O FACTURA. Solo bajo petición del cliente, que se les envía después vía email una vez que ha sido preparada por nuestra gestoría.

2.4.- INFORMACIÓN. BÁSICO

SE PERSONALIZA LA INFORMACIÓN QUE SE ENVÍA PREVIA SOLICITUD. Siempre se envía, una guía de bienvenida personalizada vía email y después comunicaciones por whatsapp. **Doc-11A y Doc-11B.**

2.5.- MEDIO AMBIENTE. BÁSICO

MED-AMB.1 SE UTILIZAN CRITERIOS MEDIOAMBIENTALES EN LAS DECISIONES DE COMPRA. Se toman en cuenta siempre.

MED-AMB.2 FOMENTO DE LA ARTESANÍA Y EL COMERCIO LOCAL. Como plan de mejora, se ha incluido este aspecto en la guía de bienvenida.

MED-AMB.3 FOMENTO DEL TURISMO RESPONSABLE. Se indica a la entrada de la vivienda y se envía como anexos vía email junto con la guía de bienvenida.

MED-AMB.4 SE REALIZA UNA CORRECTA CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS. Se está implementando desde Enero-2023. **Están pedidos dos contenedores de 2 compartimentos cada uno. En ellos se colocarán las diferentes bolsas de colores para separar, plásticos, papel, vidrio y restos orgánicos.**



**PAPELERA 2 COMPARTIMENTOS
2X20 LITROS 41 X 35 X 59 CM**

MED-AMB.5 SE EMPLEAN CRITERIOS DE GESTIÓN AMBIENTAL. A la entrada se indican en la pared criterios para la gestión ambiental y consumo responsable.

RECOMENDACIONES:

- Hagamos un uso responsable en el consumo de la ELECTRICIDAD y el AGUA
- No dejen conectado el aire acondicionado si no están en la vivienda
25°/26° aconsejable en verano
19°/20° aconsejable en invierno
- Recuerde no tocar el teclado de alarma junto a la puerta porque puede activarse
- No tirar las toallitas, compresas...etc al inodoro. Usar las papeleras de los baños.
- No usar las toallas y/o sábanas para limpiar el maquillaje, zapatos, etc
- A los fumadores se les permite que utilicen el patio, y no fumen en el interior

MED-AMB.6 SE LLEVAN A CABO COMPROMISOS DE REDUCCIÓN DE CONSUMO Y EMISIONES. Se han comprado electrodomésticos nuevos (frigorífico, lavadora y microondas con clasificación A++). También a la entrada se dan indicaciones a los clientes de un consumo responsable de electricidad y agua).

MED-AMB.7 SE INFORMA AL CLIENTE DE LAS PRÁCTICAS AMBIENTALES. En la cocina para la clasificación de residuos y a la entrada para el consumo responsable.

MED-AMB.8 SE PRIORIZARÁ EL USO DE VEHÍCULOS POCO CONTAMINANTES. No hay vehículos en la empresa.

MED-AMB.9 SE EMPLEAN ELEMENTOS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA Y BAJO CONSUMO DE AGUA. Electrodomésticos A++.

2.6.- RESERVA. BÁSICO

RESE-BAS.1 LA GESTIÓN DE RESERVAS ESTÁ ESTANDARIZADA. Las reservas se realizan automáticamente a través de las plataformas de internet.

RESE-BAS.2 EL SERVICIO TURÍSTICO DISPONE DE MEDIOS SUFICIENTES PARA REALIZAR LAS RESERVAS. Está todo implementado y se realizan directamente por los clientes.

RESE-BAS.3 SE COMPRUEBAN LOS DATOS DE LA RESERVA CON EL CLIENTE. Unos días antes del llegar, se contacta con los clientes a través del teléfono de contacto indicado en las plataformas de internet, para que envíen una dirección de email y enviarles la guía de bienvenida y agenda turística. En el momento del check-in todos los huéspedes mayores de edad entregan el DNI, al cual se le toman fotos.

2.7.- SEGURIDAD. BÁSICO

SEG-BAS.1 SE DISPONE DE LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD NECESARIOS. [Se dispone de Sistema de Alarma, detector de CO y extintores según marca la legislación.](#)

2.8.- SEGURIDAD. RECINTOS

SEG-REC.1 LA ORGANIZACIÓN DISPONE DE UN PLAN DE EMERGENCIAS Y EVACUACIÓN. [No aplica a las viviendas de uso turístico.](#)

SEG-REC.2 LAS ZONAS SUSCEPTIBLES DE MANTENIMIENTO NO ESTÁN ABIERTAS AL PÚBLICO. [Están de forma independiente.](#)

2.9.- VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO. RECEPCIÓN

REC-VUT.1 LA VIVIENDA DE USO TURÍSTICO DISPONE DE UN SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL. [Dispone de un seguro exclusivo para viviendas de alquiler turístico, y aparte otro que incluyen las plataformas de internet, para sus viviendas registradas. \(Seguros REALE Nº POLIZA 210968756 Archivado en Carpeta\)](#)

REC-VUT.2 LA ACOGIDA AL CLIENTE SE REALIZA DE MANERA DILIGENTE. [El check-in se hace siempre de manera diligente.](#)

REC-VUT.3 EL CHECK-IN SE REALIZA CON PRONTITUD. [Siempre se realizan en los tiempos acordados de llegada de los clientes.](#)

REC-VUT.4 SE MUESTRAN LAS DIFERENTES ESTANCIAS DE LA VIVIENDA. [Se muestran por fotos en los anuncios de las plataformas de internet, y de forma personalizada durante el check-in.](#)

REC-VUT.5 SE DISPONE DE UN INVENTARIO DEL EQUIPAMIENTO DE LA VIVIENDA. [Se muestra en el Doc-13.](#)

3.- MÓDULOS OBLIGATORIOS DEL OFICIO

Módulos Aplicados al Establecimiento:

Actividades complementarias del oficio	ACTIVIDADES DE OCIO. INFORMACIÓN	☒
	ALQUILER DE EQUIPOS/EQUIPAMIENTO PARA EL DISFRUTE DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA	☒
	APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. COCINA	☒
	APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. HABITACIONES	☒
	APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. INSTALACIONES	☒
	HABITACIONES. BÁSICO	☒
	INSTALACIONES. BÁSICO	☒
	PISCINAS. BÁSICO	☒
	RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD	☒

3.1.- ACTIVIDADES DE OCIO. INFORMACIÓN

NO ES NECESARIO.

3.2.- ALQUILER DE EQUIPOS/EQUIPAMIENTOS PARA EL DISFRUTE DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

NO ES NECESARIO.

3.3.- APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT.COCINA

ALO-COC.1 LA COCINA DE LOS CLIENTES ES INDEPENDIENTE DE LA COCINA DE LOS PROPIETARIOS. La cocina no es compartida. Son viviendas independientes y por tanto la cocina es exclusiva para el cliente que ha hecho la reserva.

ALO-COC.2 LA COCINA ESTÁ CONVENIENTEMENTE EQUIPADA. La cocina está completamente equipada, con cubiertos, menaje de cocina y electrodomésticos nuevos de alta eficiencia energética.

ALO-COC.3 LA COCINA DISPONE DE UNA DOTACIÓN MÍNIMA DE VAJILLA. [Totalmente equipada.](#)



3.4.- APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT.HABITACIONES

ALO-HAB.1 LOS SOMIERES Y COLCHONES TIENEN UN ELEVADO NIVEL DE CALIDAD. [La mitad de los colchones se compraron nuevos, y la otra mitad son de elevada calidad.](#)

ALO-HAB.2 LA LIMPIEZA DE LAS HABITACIONES SE REALIZA EVITANDO MOLESTAR AL CLIENTE. [La limpieza se realiza cuando se marcha el cliente. Durante su estancia no se realiza limpieza, ni cualquier otro tipo de actividad.](#)

ALO-HAB.3 SE DISPONE DE UN NÚMERO MÍNIMO DE BAÑOS POR HABITACIONES/PLAZAS. [Se dispone de dos baños para las 3 habitaciones. El número máximo de plazas admitidas es de cinco.](#)

ALO-HAB.4 SE DISPONE DE EQUIPAMIENTO DE LIMPIEZA APROPIADO. [El alojamiento dispone de máquina de lavar, así como utensilios para barrer y fregar los suelos.](#)

3.5.- APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT.INSTALACIONES

ALO-INS.1 EXISTE UNA SALA EXCLUSIVA PARA CLIENTES. La vivienda es exclusiva para el cliente que realiza la reserva desde uno hasta cinco, que es el máximo admisible. No se comparte ninguna dependencia al ser única vivienda.

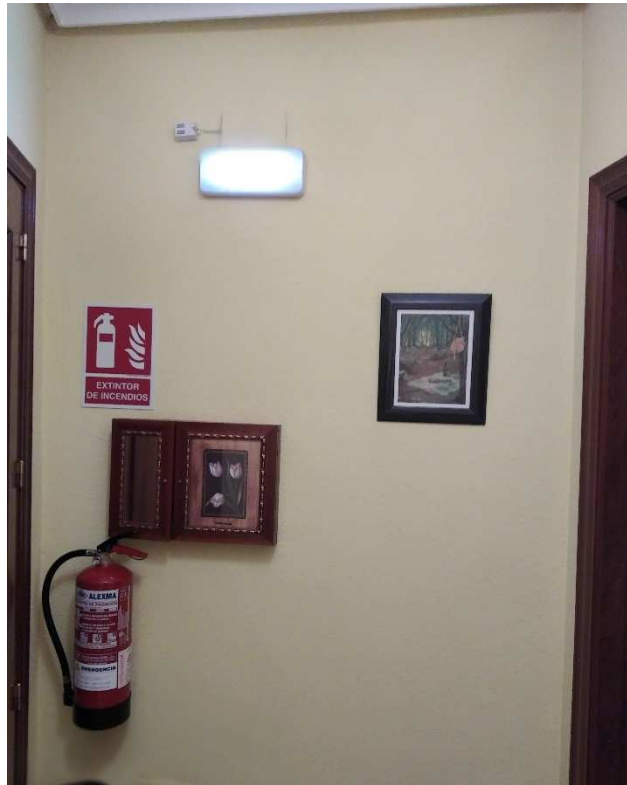
ALO-INS.2 EL ALOJAMIENTO DISPONE DE MOBILIARIO DE TERRAZA, JARDÍN O PATIO. El alojamiento dispone de patio privado con plantas y mobiliario de terraza para el patio.



ALO-INS.3 EL ALOJAMIENTO DISPONE DE LO NECESARIO PARA QUE EL CLIENTE LAVE LA ROPA. Se dispone de lavadora nueva de alta eficiencia, y patio privado con cuerdas extensibles, que sirven para tender la ropa.

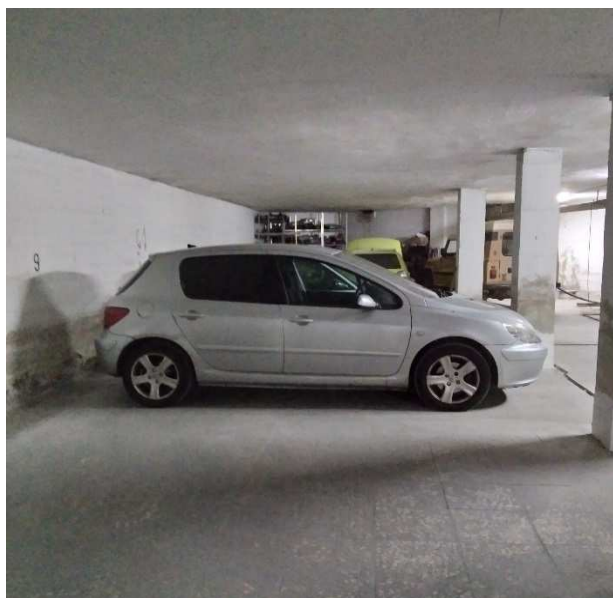


ALO-INS.4 EL ALOJAMIENTO PONE A DISPOSICIÓN ELEMENTOS DE ILUMINACIÓN DE EMERGENCIA. Se dispone de varios aparatos de iluminación de emergencia repartidos por todos el alojamiento.



ALO-INS.5 EL ALOJAMIENTO DISPONE DE ADAPTADORES DE CORRIENTE. No se incluyen por haber suficientes tomas de corriente repartidas por todo el alojamiento.

ALO-INS.6 EL ALOJAMIENTO DISPONE DE GARAJE O ZONA HABILITADA PARA EL APARCAMIENTO. Si se dispone de plaza de garaje privado, con puerta de apertura automática, incluido en el precio de la reserva.



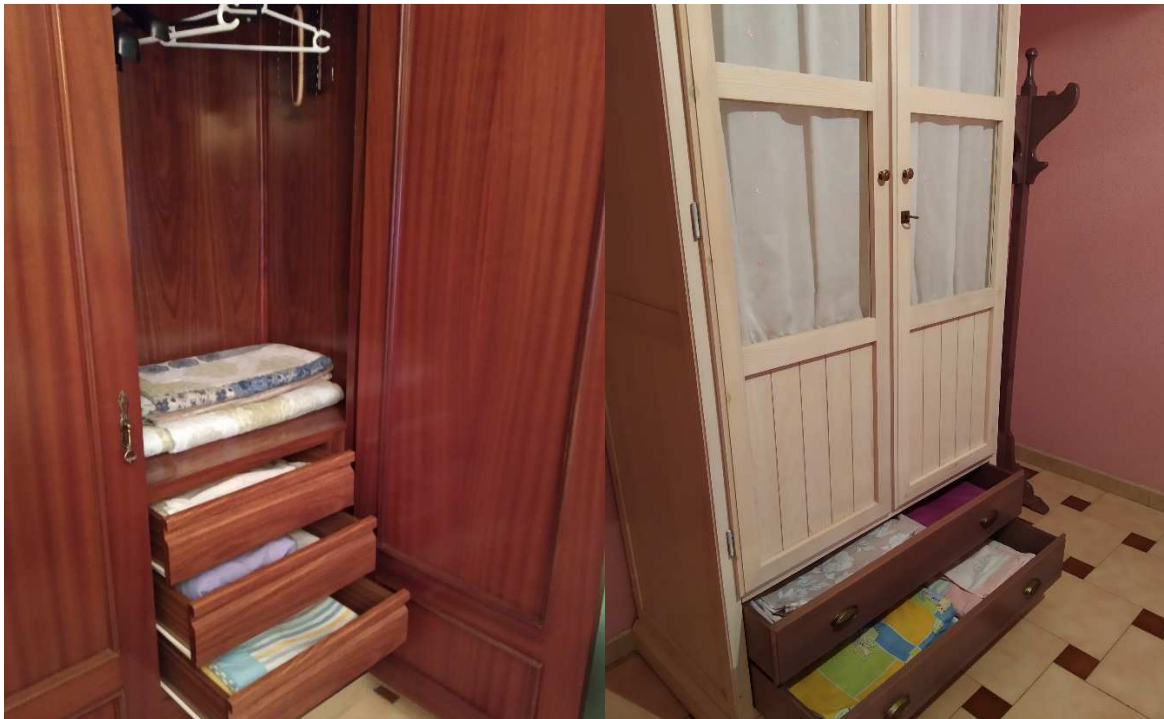
ALO-INS.7 EL ALOJAMIENTO DISPONE DE ELEMENTOS DE OCIO. El alojamiento incluye internet con Smart TV, películas de video infantiles y algunas películas en DVD.

ALO-INS.8 EL ALOJAMIENTO DISPONE DE MOBILIARIO Y ACCESORIOS PARA BEBÉS. No aplica y se considerará como plan de mejora.

3.6.- HABITACIONES.BÁSICO

HAB-BAS.1 LAS HABITACIONES DISPONEN DE SUFICIENTE EQUIPAMIENTO. Todas las habitaciones disponen de camas totalmente equipadas, y juegos de sábanas de reserva en los armarios.

HAB-BAS.2 EXISTE UNA DOTACIÓN MÍNIMA DE LA LENCERÍA. En todas las habitaciones siempre hay dotación de reserva para las camas.



HAB-BAS.3 SE DISPONE DE UN DIRECTORIO DE SERVICIOS PARA INFORMAR AL CLIENTE. No aplica al ser VUT.

HAB-BAS.4 LAS HABITACIONES O APARTAMENTOS NO OCUPADOS TIENEN UNA LIMPIEZA DE MANTENIMIENTO. Cuando se marcha el cliente, siempre se limpian todas las habitaciones, incluyendo las no ocupadas porque se dejan todas las puertas abiertas.

HAB-BAS.5 SE EFECTÚA UN CONTROL DE LOS PRODUCTOS DEL MINIBAR. No hay minibar, aunque siempre se deja agua y café como elemento de cortesía, sin coste alguno para el cliente.

HAB-BAS.6 EL CUARTO DE BAÑO ESTÁ DOTADO DE TODO EL EQUIPAMIENTO NECESARIO. Los dos cuartos de baño, incluyen toallas suficientes hasta cinco personas y otras de reserva en el mueble del lavabo. Se incluye un bote familiar de champú y equipo calefactor para el invierno con mando a distancia encima de la puerta.

3.7.- INSTALACIONES.BÁSICO

INS-BAS.1 EL SERVICIO TURÍSTICO DISPONE DE SEÑALIZACIÓN POSICIONAL. . No aplica al ser VUT

INS-BAS.2 EL SERVICIO TURÍSTICO SE ENCUENTRA CORRECTAMENTE REGISTRADO EN GOOGLE. Se encuentra registrado en las plataformas de internet, y en la guía turística que se envía al cliente se envía la dirección exacta, para localizarlo por Google Map, y coordenadas para ser localizado con GPS.

INS-BAS.3 EL SERVICIO TURÍSTICO MUESTRA LA PLACA IDENTIFICATIVA DEL REGISTRO DE LA ACTIVIDAD. Existe una placa identificativa en la fachada, junto a la puerta, con el número de registro de CLM como VUT.



INS-BAS.4 EL EXTERIOR DEL SERVICIO TURÍSTICO ESTÁ CONVENIENTEMENTE ILUMINADO. Tanto el exterior, como las zonas comunes del interior, están muy bien iluminadas.



INS-BAS.5 EXISTE SEÑALIZACIÓN DIRECCIONAL INTERNA. No aplica al ser un alquiler no compartido, y de exclusividad única para el cliente que realiza la reserva.

INS-BAS.6 LA ZONA DE ATENCIÓN AL CLIENTE ES UN ESPACIO AGRADABLE. La atención al cliente, es toda la vivienda, por ser íntegra.

INS-BAS.7 SE DISPONE DE ADECUADOS SISTEMAS DE CALEFACCIÓN Y REFRIGERACIÓN EN EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE. Todas las dependencias incluyen sistemas de calefacción, y también de refrigeración.



INS-BAS.8 EXISTE UN EQUIPAMIENTO COMPLETO EN LOS ASEOS PÚBLICOS. El establecimiento no cuenta en su oferta con este tipo de servicio.

INS-BAS.9 SE REALIZA UNA LIMPIEZA SISTEMÁTICA DE LOS ASEOS PÚBLICOS. . El establecimiento no cuenta en su oferta con este tipo de servicio.

INS-BAS.10 LAS ZONAS EXTERIORES SE LIMPIAN PERIÓDICAMENTE. Se realiza siempre después del check-out del cliente.

INS-BAS.11 EXISTE UN PLAN DE LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES Y/O EQUIPAMIENTO. Se realiza siempre después del check-out del cliente. **Doc-17.**

INS-BAS.12 SE LIMPIA EN MOMENTOS DE MENOR PRESENCIA DE CLIENTES. Se realiza siempre después del check-out del cliente.

INS-BAS.13 LOS PRODUCTOS DE LIMPIEZA ESTÁN CONVENIENTEMENTE ENVASADOS. Todos los productos de limpieza se compran con su propio envase, que incluyen su propio sistema de cierre.

INS-BAS.14 SE DISPONE DE UN LUGAR DONDE GUARDAR EL EQUIPAMIENTO DE LIMPIEZA. Se dispone de un cuarto aparte donde se guardan los productos de limpieza y otros enseres no accesible al cliente. Unicamente se deja un mínimo de productos de limpieza en el mueble del fregadero de la cocina.



INS-BAS.15 EXISTE UN PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO. Existe un mantenimiento preventivo **Doc-4**.

INS-BAS.16 SE DISPONE Y SE HACE USO DEL PARTE DE AVERÍAS O SIMILAR. Existe el documento **Doc-16**.

INS-BAS.17 EXISTE UNA POLÍTICA DE OBJETOS PERDIDOS. Existe el documento **Doc-18**.

INS-BAS.18 SE DISPONE DE UN GRADO MÍNIMO DE INFORMATIZACIÓN. Se dispone de un sistema de red WIFI por toda la casa, para conexión inalámbrica.

INS-BAS.19 SE DISPONE DE CONEXIÓN A INTERNET A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE. Si, permanente y de alta velocidad.

INS-BAS.20 EXISTE UN PLAN DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LEGIONELLA. No aplica ni se dispone en estas instalaciones.

INS-BAS.21 SE DISPONE DE UN BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS. Se dispone de uno completo en el baño pequeño. No se incluyen medicamentos.

INS-BAS.22 SE DISPONE DE GEL HIDROALCOHÓLICO EN LOS ACCESOS Y EN ZONAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE A DISPOSICIÓN DE ÉSTE. Se dispone de Gel hidroalcohólico, y toallitas en sobres cerrados, a disposición del cliente a la entrada.

3.8.- PISCINAS.BÁSICO

NO ES NECESARIO.

4.- BUENAS PRACTICAS DE GESTIÓN AVANZADA

Módulos Aplicados al Establecimiento:

Buenas prácticas de gestión avanzada DIVERSIDAD FUNCIONAL



INNOVACIÓN



5.- AVANZADAS REDUCCION DEL RIESGO DE CONTAGIO POR SARS-CoV-2

Módulos Aplicados al Establecimiento:

AVANZADAS DE GESTIÓN PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2.

COV-GES.1 EL SERVICIO TURISTICO CUENTA CON UN GRUPO DE TRABAJO DE RIESGOS Y EMERGENCIAS, QUE ASUME LA ESTRATEGIA Y TOMA DECISIONES PARA MINIMIZAR LOS RIESGOS HIGIÉNICO-SANITARIOS POR COVID-19. [Existe documento.](#) **Doc-19**

COV-GES.2 EL SERVICIO TURISTICO REALIZA UNA EVALUACION DE LOS RIESGOS Y DE LOS PROTOCOLOS DISEÑADOS [Existe documento.](#) **Doc-20**

COV-GES.3 EL SERVICIO TURISTICO TIENE UN PLAN DE CONTINGENCIA EN VIGOR, CON EL DETALLE DE LAS MEDIDAS QUE ADOPTA PARA REDUCIR LOS RIESGOS DE CONTAGIO POR COVID-19. [Existe documento.](#) **Doc-21**

COV-GES.4 EL SERVICIO TURISTICO SE ASEGURA DE QUE EL PLAN DE CONTINGENCIA Y LAS MEDIDAS ADOPTADAS, SON COMUNICADOS Y CONOCIDOS. [Servicio unipersonal.](#)

COV-GES.5 EL SERVICIO TURISTICO EVALÚA LA PRESENCIA EN EL ENTORNO LABORAL DE TRABAJADORES VULNERABLES. [El establecimiento no cuenta en su oferta con este servicio/instalación](#)

COV-GES.6 EL SERVICIO TURISTICO PLANIFICA LAS TAREAS Y LOS PROCESOS DE TRABAJO PARA GARANTIZAR LAS DISTANCIAS DE SEGURIDAD. [Servicio unipersonal](#)

COV-GES.7 EL SERVICIO TURISTICO DISPONE DE UN MEDIO DE CONTROL HORARIO QUE EVITA EL CONTACTO FISICO. [Servicio unipersonal](#)

COV-GES.8 EL SERVICIO TURISTICO FACILITA EL LAVADO DE MANOS.

COV-GES.9 EL SERVICIO TURISTICO GARANTIZA LA VENTILACIÓN DE LAS INSTALACIONES.

COV-GES.10 EL SERVICIO TURISTICO GARANTIZA LA COORDINACIÓN CON PROVEEDORES Y EMPRESAS SUBCONTRATADAS.

COV.GES.11 EL SERVICIO TURISTICO GARANTIZA LA FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS.

COV-GES.12 PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL EN GENERAL. EL SERVICIO TURISTICO GARANTIZA EL CONOCIMIENTO DEL PLAN DE CONTIGENCIA DE LA ORGANIZACIÓN.

COV-GES.13 PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL EN GENERAL. EL SERVICIO TURISTICO GARANTIZA QUE LA ROPA DE TRABAJO SE LAVA DE MANERA ADECUADA.

COV-GES.14 PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO. EL SERVICIO TURISTICO GARANTIZA QUE EL EQUIPO DE PROTECCIÓN ES ADECUADO.

COV-GES.15 PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO. EL SERVICIO TURISTICO GARANTIZA QUE EL DESCARTE DEL MATERIAL DE PROTECCIÓN SE HACE DE MANERA ADECUADA.

COV-GES.16 GENERALES DE LIMPIEZA. LA ORGANIZACIÓN DISPONE DE UN PLAN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN ADAPTADO, TENIENDO EN CUENTA LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS. [Existe un Plan de limpieza. Doc-17](#)

COV-GES.17 GENERALES DE MANTENIMIENTO. LA ORGANIZACIÓN DISPONE DE UN PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO ADAPTADO TENIENDO EN CUENTA LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS. [Doc.17](#)

AVANZADAS PARA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS CoV-2 EN VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO

COV-VUT.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE OFRECE AL CLIENTE LA INFORMACIÓN OPORTUNA. [Si se dispone de gel hidroalcohólico, toallitas y papelería.](#)

COV-VUT.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, AGOGIDA Y FACTURACIÓN. [Si se dispone de gel hidroalcohólico, toallitas y papelería.](#)

COV-VUT.3 PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL MOMENTO DE LA RECEPCIÓN SE TOMAN LAS MEDIDAS OPORTUNAS PARA GARANTIZAR LA TRAZABILIDAD DE UN POSIBLE CONTAGIO. [Si se dispone de gel hidroalcohólico, toallitas y papelería.](#)

COV-VUT.4 PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DEL ALOJAMIENTO [Si se dispone de gel hidroalcohólico, toallitas y papelería.](#)

COV-VUT.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PAR EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS. [El establecimiento no cuenta en su oferta con este servicio/instalación](#)

COV-VUT.6 LIMPIEZA ESPECIFICAS EN VIVIENDAS DE USO TURISTICO. LA LIMPIEZA DE LAS VIVIENDAS SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.

COV-VUT.7 LIMPIEZA ESPECIFICAS EN VIVIENDAS DE USO TURISTICO. LA LIMPIEZA DE TEXTILES SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.

COV-VUT.8 LIMPIEZA ESPECIFICAS EN VIVIENDAS DE USO TURISTICO. LA LIMPIEZA DE ASEOS DE USO COMPARTIDO SE REALIZA DE MANERA ADECUADA. [El establecimiento no cuenta en su oferta con este servicio/instalación.](#)

COV-VUT.9 MANTENIMIENTO ESPECIFICO EN VIVIENDAS DE USO TURISTICO. LAS INTERVENCIONES DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO SE REALIZAN SI LA PRESENCIA DEL CLIENTE.