

(Documento 1 de 3)

SELLO 3C REAJ

CALIDAD, COMPROMISO Y CONFIANZA



1. Introducción y Principios.
2. En qué consiste el Sello
3. Objetivos
4. Puntos de vista
5. ¿Cómo se consigue?

1.- INTRODUCCIÓN y PRINCIPIOS:

La misión de REAJ y de Hostelling International es la siguiente:

“Promover la educación de la juventud de todas las naciones, pero especialmente la de los/las jóvenes de escasos recursos, inculcando en ellos y ellas un mayor conocimiento, amor a la naturaleza, respeto a los valores culturales de los pueblos y las ciudades de todo el mundo, proporcionándoles albergues en los que no se hará distinción ninguna de raza, nacionalidad, color, religión, sexo, clase social, u opinión política, para poder hacerles así comprender mejor a sus semejantes, tanto fuera como dentro de sus países.”

Entre otras muchas cosas, los Estatutos de REAJ hablan de la siguiente finalidad:

“Promover la movilidad de los jóvenes en el ámbito del territorio del Estado, a través de los albergues juveniles propios o asociados, de la Red de cada Comunidad Autónoma, miembro del Consorcio”

Los Albergues REAJ no son sólo un lugar para alojarse, son mucho más, creemos que es importante que la ciudadanía en general y nuestros usuarios en particular lo tengan en consideración. Debemos hacerles ver que están en una instalación de calidad y que cumple con ella, de confianza y que pueden estar tranquilos y comprometida en mejorar la sociedad desde diferentes puntos de vista.

Todo esto no es sencillo de unificar y nuestros Albergues lo hacen, por lo tanto debemos reconocerlo y hacerlo ver a todas las personas, para ello creamos el sello 3C REAJ. Calidad, Compromiso y Confianza.

Queremos premiar la excelencia de los Albergues REAJ. Ha llegado el momento de crear un Sello que certifique, identifique, distinga y diferencie estos albergues.

Esto ha de tener aún más valor en los tiempos que nos está tocando vivir, donde una pandemia vírica nos ha hecho reconsiderar mucho nuestra forma de vida, tenemos que actuar desde todos los ámbitos, y por supuesto el del alberguismo también.

Tras tiempo pensando en ello, entendemos ahora el momento de lanzarnos a crear este marchamo diferenciador de nuestras instalaciones, es hora de reivindicarnos.

Dentro de la estrategia de trabajo de REAJ, estamos elaborando un “*Plan de Movilidad Interior y de Frontera*” con la idea de incentivar el uso de los albergues -más aún si cabe tras la pandemia mundial provocada por el COVID-19. Dentro de este Plan, se enmarcará esta medida que esperamos tenga muy buena aceptación y un largo recorrido en el tiempo.

Es un sello que irá también de la mano de HI y que servirá como paso previo a los sellos HI-Q y HI-Q&S de Hostelling International, ambas entidades iremos de la mano en este proyecto.

CONFIANZA: Entendida como que los Albergues poseen las cualidades recomendables para el fin a que se destinan.

Debemos transmitir seguridad y confianza para que las personas, grupos, familias...vuelvan o empiecen a viajar empleando los albergues como elementos de pernocta, más aún después de la situación de pandemia, la confianza será algo clave, nadie irá a ningún sitio sin el respaldo que genera la sensación de confianza.

Sólo aquellas instalaciones capaces de transmitir confianza y seguridad recibirán usuarios, millones de personas han confiado en los Albergues REAJ en los últimos años, debemos promover que lo sigan haciendo y transmitir también ese mensaje a quien no nos conoce y/o no nos utiliza.

El pertenecer a una Red (tanto nacional –*REAJ* como Internacional –*Hostelling International*) confiere una importante ventaja competitiva a todas nuestras instalaciones, que pueden diferenciarse de otros alojamientos gracias a los altos estándares de calidad y valores que se asocian a nuestro logotipo.

Nuestra marca es una diferenciación que genera confianza desde hace muchos años y hoy en día la diferenciación es esencial, debemos potenciar nuestra marca como elemento de confianza. Este sello es una forma de hacerlo.

CALIDAD: Entendida como el conjunto de propiedades inherentes al albergue que permite caracterizarlo y valorarlo con respecto a los otros.

Entendemos necesario el informar de la alta calidad, prestaciones, limpieza etc que brindan los Albergues REAJ. Muchas veces la calidad es un concepto contrapuesto a la economía, no es el caso de los Albergues REAJ que demuestran que se puede ofrecer un alto estándar de calidad a un precio asequible.

Un precio ajustado no significa una merma en la calidad, este mensaje ha de calar entre la ciudadanía.

COMPROMISO: Entendido como una obligación de mejora contraída.

Podemos afirmar que existen cadenas y marcas que ofrecen alojamientos de calidad (incluso a precios asequibles como los nuestros) y que lo que realmente diferencia a REAJ y Hostelling International de todos ellos es nuestra condición de entidades sin ánimo de lucro que contribuimos a la consecución de un mundo mejor gracias al desarrollo de programas juveniles, sociales y medioambientales desde hace más de 100 años de acuerdo con nuestra misión.

Cuando te alojas en un Albergue REAJ, no sólo estás viviendo una experiencia, estás propiciando un mundo mejor. Un sello que certifique la excelencia no sólo en cuanto a calidad sino también en cuanto al cumplimiento de los valores de nuestra entidad supone toda una herramienta de diferenciación en un nicho de mercado en el que el resto de alojamientos en la actualidad no pueden competir.

El compromiso tiene que ser continuo, buscando una mejora permanente, desde REAJ y los Albergues, se contribuye activamente a ello.

Todos estos son principios y argumentos son más que suficientes para diferenciar a los Albergues REAJ. La sociedad y nuestros usuarios tienen que saberlo. Este sello tiene que ser un elemento diferenciador que potencie nuestros alojamientos.

2.- ¿EN QUÉ CONSISTE EL SELLO?

El sello REAJ 3C: Calidad, Compromiso y Confianza certifica que los albergues REAJ entre muchas otras cosas:

- Son alojamientos de **calidad**, cumplidores con algo más que la normativa obligatoria.

Los estándares de calidad de Hostelling International serán uno de los pilares sobre los que se cimiente el sello, son unos estándares reconocidos y consensuados a nivel mundial. Formamos parte de una Red mundial con más de 100 años de historia, tenemos que ponerlo en valor.

Asimismo, también se tendrán en cuenta los *Objetivos de Desarrollo Sostenible* que fueron adoptados en la 70ª Asamblea General de la ONU, recomendaciones y directrices del ICTE, documentación referente a la adhesión de albergues a la Red y aquellas buenas prácticas que vienen siendo desarrolladas por algunos albergues de la Red entre muchas otras cosas.

- Son alojamientos de **confianza** en los que te puedes alojar con la única preocupación de disfrutar de tu estancia.

La calidad y el compromiso generan confianza.

- Son alojamientos **comprometidos** con su mejora continua y con la sociedad en la que vivimos.

La consecución del Sello ha de llevar implícito el compromiso de los albergues con la sociedad y el medioambiente a través de programas, acciones...Entre todos debemos conseguir un mundo y una sociedad mejor.

Esto constituye una importante ventaja competitiva para los Albergues REAJ, nos hace diferentes al resto, ofrecemos valores que otros establecimientos ni siquiera barajan, somos alojamientos responsables y comprometidos.

Este compromiso ha de ser una mejora continua y constante.

El sello es opcional y gratuito para los albergues. Aquellos albergues que deseen conseguirlo sólo tendrán que contactar con REAJ para proceder al proceso de auditoría y posterior certificación.

Aquellas instalaciones que obtengan el sello 3C, se reconocerán a través de:

- Pegatina distintiva a la entrada de la instalación. De esta manera los usuarios nada más cruzar el umbral del albergue sabrán que están en un sitio diferente.
- En el perfil del albergue de reaj.com, se colocará también el reconocimiento, de esta manera quien vaya a reservar y a informarse sabrá que ese alojamiento tiene ese distintivo
- Los propios Albergues podrán utilizarlo en su promoción (página web, dípticos...)
- Diploma enmarcado para colgar en la recepción. Irá firmado tanto por REAJ como por Hostelling International.
- Difusión, a través de actos, Redes Sociales, notas de prensa etc de REAJ.

3.- OBJETIVOS DEL SELLO REAJ-3C

Los objetivos que persigue la implantación del Sello son, entre otros, los siguientes:

- Diferenciar nuestros albergues del resto de establecimientos, aportándoles valor añadido.
- Mejorar la percepción que los usuarios/as tienen sobre la calidad de los albergues y sobre la Red.
- Generar mayor confianza en los usuarios/as, para que elijan albergues como opción de alojamiento.
- Reforzar nuestro posicionamiento como entidad sin ánimo de lucro que contribuye a la mejora de la sociedad a través de programas juveniles, sociales y medioambientales.
- Despertar en los albergues un compromiso de mejora continua.
- Es un paso previo a los sellos HI-Q y HI-Q&S de Hostelling International.
- Reforzar el compromiso de los Albergues con la sociedad y el medioambiente.

4.- PUNTOS DE VISTA

Analizamos las ventajas de su implantación desde tres puntos de vista diferentes:

1.- La personas usuarias de los Albergues:

- Facilitamos la seguridad y confianza que se busca cuando se pernocta en cualquier establecimiento.
- Hacemos ver de la calidad de los albergues.
- Son transmisores fundamentales de la información, por lo tanto hacer llegar esta información es fundamental.
- Son partícipes de las acciones de mejora de la sociedad, medioambiente...es importantes hacerles copartícipes y que vean que forman parte de un proceso de mejora y valores continuo. No sólo te alojas en un sitio de calidad, sino que además mejoras el mundo, ese es el mensaje que les haremos llegar.
- Contribuyo con una Red sin ánimo de lucro.

- Les facilitaremos la elección de alojamiento, si nos diferenciamos vendrán y si quedan satisfechos, repetirán e instarán a todas las personas a que vengan.
- La primera sensación que me aportan es muy buena, es importante el primer mensaje.
- Formo parte de algo diferente, un gran club mundial que se preocupa por los demás.

2.- Los Albergues:

- Mi trabajo es refrendado y reconocido.
- Me ayuda en la sostenibilidad social y económica de mi albergue.
- Es un incentivo de mejora, me encuentre en la fase de desarrollo que sea, siempre puedo mejorar y esto me hará reflexionar sobre ello. La mejora ha de ser continua y constante.
- Genero confianza y me diferencio de otras instalaciones.
- Formo parte de algo diferente, un gran club de albergues que trabaja por el bien común.
- Los Albergues son mucho más que un lugar para alojarse.
- Obtengo una promoción adicional con un mensaje muy positivo.

3.- REAJ:

- Aumentamos la visibilidad de la Red al estar el logotipo en los sellos de los albergues.
- Supone un nuevo servicio ofrecido a los albergues, estrechando su relación.
- Brinda la oportunidad de potenciar el carácter de REAJ “sin ánimo de lucro”, posicionándonos como entidad que contribuye activamente a la mejora de la sociedad a través de programas juveniles, sociales y medioambientales.
- Sirve de elemento de unión y sobre el que pivotan de las instalaciones, vertebrando una Red que presta buenos servicios.

5.- ¿CÓMO DE CONSIGUE?

1.- El sello es gratuito y voluntario. Es un buen argumento diferenciador para los albergues que REAJ quiere instaurar sin que suponga un desembolso económico para las instalaciones.

2.- El Albergue que lo quiera obtener, ha de contactar con REAJ / CC.AA. para que le sea enviada la información necesaria para la implantación del mismo.

3.- El Albergue ha de rellenar la checklist del Sello 3C REAJ y devolverla firmada por la persona responsable de la instalación. Junto a este documento ha de adjuntarse una memoria escrita, fotográfica, audiovisual... que respalde la veracidad de la información facilitada en la checklist.

4.- REAJ/CC.AA. comprobará la veracidad de toda la información recibida y se compromete a visitar y auditar al menos un 10% de las instalaciones que obtengan el reconocimiento, haciendo especial hincapié en aquellas que se estimen prioritarias debido a reviews y comentarios de los usuarios. REAJ tratará de coordinar con las CC.AA. la labor de inspección para llegar al máximo número posible de instalaciones auditadas.

5.- REAJ/CC.AA. podrá solicitar en cualquier momento que se amplíe la información que se considere necesaria de cara a obtener o mantener el sello.

6.- Una vez verificada toda la información, desde REAJ se procederá al reconocimiento del albergue con el Sello 3C REAJ, haciendo entrega de los distintivos que correspondan (pegatinas, diploma, información en la web...) a las personas responsables del albergue.

7.- El sello y sus beneficios podrán ser retirados si la situación del Albergue cambia por cualquier motivo, dejando de cumplir con alguno de los requisitos marcados para la obtención del mismo.

8.- La información y checklist será renovada cada 3 años, debiendo la persona responsable del Albergue informar a REAJ o a la CC.AA. de posibles cambios o variaciones, será obligatorio volver a enviar la checklist con la memoria que la respalde cada 3 años.

9.- Este proceso irá acorde con los tiempos, pudiendo variar REAJ la checklist cuando sea necesario

10.- En caso de la imposibilidad de cumplir algún ítem por causas debidamente justificadas, el Comité/Asamblea estudiará individualmente las circunstancias que justifiquen dicho incumplimiento, pudiendo excepcionalmente emitir el sello. Estas circunstancias deberán acreditarse en la memoria de evidencias para que puedan ser evaluadas.

11.- Será el comité Ejecutivo / Asamblea de REAJ quien conceda el Sello de calidad, tras el estudio de los informes que periódicamente serán elevados por la oficina técnica de REAJ en colaboración con Hostelling International.