

(Documento 2 de 3)

CHECKLISTS CALIDAD Y CONFIANZA + COMPROMISO Y CONFIANZA

SELLO REAJ 3C – CALIDAD, COMPROMISO Y CONFIANZA

A continuación encontrarás los ítems de “Calidad y Confianza” y de “Compromiso y Confianza” que tienes que cumplir para conseguir el Sello REAJ 3C.

1. Indica en la columna que corresponda si cumples o no cumples con cada uno de los ítems establecidos.
2. Firma y el documento y háznoslo llegar a REAJ.
3. Además de cumplimentar estas tablas, tendrás que remitir también una memoria con evidencias del cumplimiento de algunos de los ítems, los cuales aparecen identificados con un asterisco. (En el documento 3 se facilita la plantilla e instrucciones para llevar a cabo la memoria).
4. Para la consecución del sello tienes que cumplir los 105 ítems recogidos estas checklists.

*Sabemos que hay circunstancias concretas que pueden imposibilitar la consecución de alguno de los ítems. Si es tu caso, por favor, ¡No te desanimes! Indícalo en el apartado habilitado para ello de la memoria para que podamos ayudarte a encontrar una solución.

ÍTEMS DE CALIDAD Y CONFIANZA

Los siguientes ítems tienen como objetivo garantizar que el albergue cumple con los estándares que prueban la EXCELENCIA de la instalación. De este modo se garantiza que tanto las instalaciones del albergue como los servicios que en ellas se prestan se llevan a cabo con un alto grado de CALIDAD. Todo ello sirve para infundir CONFIANZA, diferenciando así los albergues poseedores del sello del resto de alojamientos del mercado.

	Sí	No
1. El albergue cumple con lo establecido en la normativa estatal, autonómica y local en materia alimenticia, de seguridad, salubridad, medioambiental, de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas y con cualquier otra legislación general o sectorial que pudiera ser aplicable, disponiendo de los seguros correspondientes. *		
2. El albergue cumple todas las normativas y directrices de REAJ y HI.		
3. El albergue está claramente identificado como “Albergue REAJ”, estando la placa y bandera de REAJ ubicados en un lugar visible de la entrada. Además, tanto la placa como la bandera se encuentran en buenas condiciones. *		
4. Tanto el exterior como el interior del albergue se encuentran en buen estado. Confirmando que todo el equipamiento y mobiliario se encuentra en buenas condiciones.		
5. He determinado los aforos de los distintos espacios comunes y de las habitaciones de acuerdo con las normativas aplicables.		
6. La señalética interna es útil para los usuarios y se encuentra en buenas condiciones. Además se ofrece en varios idiomas (si esto no es posible me aseguro de que todo el mundo la comprenda). *		

	Sí	No
7. La cartelería y/o folletos que contengan normas, instrucciones u otra información relevante para los huéspedes estará redactada en tono amable y en los idiomas más habituales de los usuarios (como mínimo en castellano y en inglés). *		
8. Me he puesto en contacto con las administraciones competentes (Ayuntamiento, Comunidad Autónoma, etc.) solicitando que: - Incluyan señalización urbana o de carretera que facilite la llegada al albergue. -El albergue sea incluido en todos los recursos tanto del Ayuntamiento como de la Comunidad Autónoma como páginas web, mapas y guías que se proporcionan en las oficinas de turismo, centros de información juvenil, etc. *		
9. La iluminación exterior e interior del albergue es adecuada.		
10. Existe un sistema eficiente de eliminación de aguas residuales. Este sistema cumple con todas las regulaciones estatales, regionales y locales aplicables.		
11. El diseño, la estructura y los accesorios del albergue limitan el ruido interno y externo a niveles aceptables en relación con su ubicación y entorno.		
12. El acceso al albergue no tiene barreras arquitectónicas y cuenta con al menos una habitación adaptada para personas con discapacidad. *		
13. Se ofrece conexión Wi-Fi al menos en las zonas comunes del albergue.		
14. Aquellas zonas del albergue cuyo uso acceso no esté permitido a los huéspedes cuentan con una clara identificación de acceso restringido o bien están clausuradas.		
15. No está permitido fumar dentro del albergue. Además, la entrada del mismo está libre de fumadores.		
16. No se toleran las drogas ni ningún tipo de actividad ilegal en el albergue.		
17. Aseguro una temperatura confortable en todas las zonas del albergue (habitaciones, baños, zonas comunes, etc.) con sistemas de calefacción, refrigeración y ventilación adecuados.		
18. El albergue cuenta con al menos con una sala común y/o una terraza. Estas zonas comunes han de tener asientos cómodos, enchufes, ventilación adecuada y buenas condiciones para que los huéspedes puedan reunirse y socializar. *		
19. El albergue cuenta con una o más áreas designadas como comedor (puede ser parte de una sala común). Dicho espacio tiene suficientes sillas y mesas para acomodar al menos al 25% de los huéspedes y además se permite el consumo de alimentos. *		
20. El albergue cuenta con una cafetería/bar o bien un área diseñada específicamente para que los huéspedes socialicen, ofreciendo durante el día café y té o bebidas sin alcohol. *		
21. Se ofrecen habitaciones separadas para hombres y mujeres. En caso de que mi albergue sólo cuente con habitaciones mixtas, se comunica previamente a los usuarios/as.		
22. Las habitaciones están equipadas con camas, las cuales cuentan al menos con un colchón, una almohada y una cantidad suficiente de edredones o mantas. *		
23. El albergue proporciona la ropa de cama necesaria, bien sea de forma gratuita o mediante alquiler.		
24. Tanto los colchones como las almohadas cuentan con fundas protectoras. *		

	Sí	No
25. Las camas tienen un tamaño mínimo de 80x190 cm, con al menos 75 cm de separación lateral entre camas (a menos que éstas se encuentren separadas por una partición). *		
26. En las habitaciones existe suficiente espacio para moverse fácil y cómodamente. Al menos 5 m ³ por huésped, 4 m ² de superficie por cama y 75 cm de altura hasta el techo en la cama superior de la litera. *		
27. Todas las habitaciones tienen un espacio adecuado para las pertenencias de los huéspedes: taquillas, perchas, armarios, papelera, mobiliario... *		
28. Todas las habitaciones tienen por lo menos un enchufe y una luz de lectura por huésped. *		
29. Las ventanas de las habitaciones cuentan con persianas, cortinas, estores o similar. *		
30. El albergue tiene la capacidad de ofrecer habitaciones dobles o habitaciones de uso doble con baño privado.		
31. Los baños y duchas poseen suficiente ventilación.		
32. El albergue cuenta con al menos 1 inodoro por cada 12 huéspedes, 1 lavabo por cada 8 y 1 ducha por cada 15. La recomendación de REAJ es 1 inodoro por cada 8 huéspedes, 1 lavabo por cada 8 y 1 ducha por cada 10.		
33. Los baños y duchas cuentan con agua fría y caliente al igual que la cocina.		
34. Todos los baños disponen de enchufes, espejos y papeleras. *		
35. Los baños comunes disponen de jabón y elementos para el secado de manos. *		
36. En los baños compartidos existe alguna ducha independiente para garantizar la intimidad de los usuarios.*		
37. Las duchas de los baños compartidos disponen de un espacio donde los huéspedes pueden cambiarse, secarse y colgar la ropa. Además REAJ recomienda disponer al menos de un cambiador cerrado. *		
38. En los baños compartidos, los inodoros individuales disponen de cerrojo. *		
39. En la duchas el caudal y/o presión del agua es adecuado.		
40. El Albergue ofrece a los huéspedes comida o bien instalaciones para que ellos mismos puedan prepararla.*		
41. En el comedor se pone a disposición de los huéspedes fuentes, grifos o jarras de agua, evitando en la medida de lo posible la distribución de agua embotellada en envases de plástico que sean de un solo uso. *		
42. El albergue da servicio de desayuno, y en caso de no poder facilitarlo ofrece a los huéspedes una alternativa. *		
43. En caso de que el albergue prepare comida para los huéspedes, la cocina y el comedor cumplen con las regulaciones aplicables. Además, el personal de cocina y comedor está adecuadamente capacitado para el desempeño de sus funciones.		
44. En caso de disponer de cocina de uso común a disposición de los alberguistas, me aseguro de que los electrodomésticos y el menaje son suficientes, adecuados y se encuentran en buen estado. Además, se garantiza en todo momento la limpieza, higiene y salubridad de la misma. *		
45. En caso de que el albergue sirva comidas, tengo implantado o estoy estudiando la implantación de un sistema APPCC o similar.		
46. En caso de que el albergue sirva comidas, cumplo todo lo relativo a las normativas en materia de alérgenos.		
47. En caso de que el albergue sirva comidas, me aseguro de que se ofrezcan opciones de comidas saludables y equilibradas.		

	Sí	No
48. En caso de que el albergue sirva comidas, en la medida de lo posible atendiendo a las diversidades culturales y religiosas, además de las intolerancias y alergias médicas. Además, intento ofrecer opciones vegetarianas y/o veganas.		
49. En caso de que el albergue prepare comida para los huéspedes, ofrezco la opción de preparar "picnic" para los huéspedes que así lo soliciten.		
50. Se comunica a los usuarios el horario de recepción así como el horario de check-in y check-out antes de hacer la reserva. *		
51. Las consultas y reservas son gestionadas de forma amable en un plazo máximo de 24 horas desde la recepción de las mismas, poniendo especial atención y cuidado en aquellas donde puedan existir barreras de idioma.		
52. Siempre que sea posible, el albergue facilita las reservas de grupo por parte de asociaciones, colegios, entidades, federaciones, etc. Dada la importancia de estos colectivos para la Red, promuevo el uso de la instalación por parte de grupos.		
53. El albergue acepta el pago con tarjeta, fomentando su uso entre los huéspedes.		
54. Se garantiza en todo momento que el usuario está informado sobre las normas y horarios que son de aplicación en el albergue. Esta información se le transmitirá preferentemente antes de su llegada al albergue, a ser posible en formato escrito y en idioma comprensible por el usuario. *		
55. El albergue cumple las normativas y regulaciones en materia de protección de datos.		
56. Tras la realización del check-in, los huéspedes ya registrados tendrán acceso al albergue durante las 24 horas del día.		
57. Durante el horario de recepción siempre se encuentra una persona del staff en el albergue para asegurar la atención de los huéspedes.		
58. El personal del albergue es fácilmente reconocible y va adecuadamente vestido y aseado. Asimismo, todo el equipo es amable y servicial con los huéspedes.		
59. El personal de recepción es capaz de entenderse y comunicarse en los idiomas más habituales de los usuarios y hace que los huéspedes se sientan bienvenidos.		
60. La identidad de los huéspedes es siempre verificada a su llegada al albergue.		
61. El albergue dispone de información turística de la zona completa y actualizada, incluyendo lugares de interés, actividades disponibles e información general para proporcionar a los huéspedes. *		
62. El albergue pone a disposición de los usuarios teléfonos de emergencias (policía, ambulancias, bomberos, etc.) así como el contacto y dirección de las embajadas o cualquier otra información que pueda ser relevante en caso de emergencia. *		
63. Desde el albergue se anima a los huéspedes a que realicen comentarios/encuestas de las instalaciones y servicios del albergue tras finalizar su estancia. Asimismo, se monitorizan las reviews teniéndolas en cuenta para mejorar el servicio y las instalaciones.		
64. Se mantiene un alto nivel de limpieza y desinfección en todo el albergue. Para ello, me aseguro de que se adoptan las medidas adecuadas a las características e intensidad de uso de las instalaciones.		
65. El albergue dispone de un "Protocolo de Limpieza" escrito y estructurado en el que al menos se detallan: -Los elementos y zonas que deben ser limpiadas, haciendo especial hincapié en los aseos y sin olvidar también las zonas privadas de los trabajadores. -La frecuencia con la que cada elemento y zona debe ser limpiada. -Los materiales y productos a utilizar. El personal de limpieza conoce dicho protocolo, que además se encuentra en el albergue para poder ser consultado en cualquier momento por cualquier persona del equipo. *		

	Sí	No
66. En las tareas de limpieza se presta especial atención a las zonas de uso común y a las superficies de contacto más frecuentes (pomos de puertas, mesas, muebles, pasamanos, suelos, etc.) procediendo a su limpieza y desinfección tantas veces como sea necesario para que se encuentren en buen estado. REAJ recomienda hacerlo un mínimo de 3 veces al día.		
67. Se realizan tareas de ventilación periódica en las instalaciones como mínimo de forma diaria durante el tiempo necesario para permitir la renovación del aire.		
68. La ropa de cama siempre está limpia, y se cambia cada vez que finaliza la estancia de cada huésped.		
69. Otros elementos como colchas, mantas, edredones, fundas, etc. se lavan regularmente y se remplazan cuando es necesario.		
70. Se revisa periódicamente el funcionamiento de pomos, grifos, cisternas, sistemas de aire acondicionado, etc. aplicando las medidas de mantenimiento necesarias para garantizar el óptimo funcionamiento de todos los elementos del albergue.		
71. El albergue cuenta con los equipos necesarios contra incendios y las rutas de escape están claramente señalizadas y libres de obstáculos. Además el albergue cumple con las normas nacionales, regionales y locales de seguridad contra incendios.		
72. El albergue dispone de un botiquín con contenido básico.		
73. El personal del albergue está disponible las 24 horas del día para emergencias o imprevistos. En caso de no haber presencia física se habilitará un sistema de contacto instantáneo (ej. vía telefónica) comprometiéndose el albergue a dar una respuesta inmediata.		
74. El albergue proporciona instalaciones seguras para que los huéspedes guarden sus bienes personales y de valor, ya sea en las habitaciones, armarios separados o en la recepción. *		
75. Existen medidas de seguridad para evitar el acceso no autorizado a las instalaciones. Las habitaciones son seguras.		
76. Desde el albergue se persigue una mejora continua y la modernización de sus servicios. *		
<u>Algunas ideas para implantar en un futuro pueden ser:</u> -Channel manager, PMS y otro software. -Lector y escaner de DNI y Pasaporte. -Visitas virtuales del albergue a través de <i>Street View</i> . -Check-in y check-out online. -Fichaje de los trabajadores por huella o reconocimiento facial		

ÍTEMS DE COMPROMISO Y CONFIANZA

Los siguientes ítems tienen como objetivo garantizar que el albergue reconoce y aplica los principios básicos de la cultura alberguista en cuanto a COMPROMISO social y medioambiental se refiere. De este modo, se garantiza a los usuarios que el albergue no es sólo “un lugar para alojarse” sino que también contribuye a la consecución de un mundo más sostenible, inclusivo, tolerante y pacífico al estar alineado con la misión de REAJ y HI:

Misión de REAJ-HI: 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.”

	Sí	No
77. En el albergue no existe ningún tipo de discriminación bajo ningún concepto (género, religión, origen, clase social, opinión política, etc.).		
78. Promuevo programas, iniciativas o acciones relacionados con el fomento de la igualdad, educación en valores, desarrollo de hábitos saludables, amor a la naturaleza, respeto a los valores culturales de los pueblos y las ciudades de todo el mundo, etc. *		
79. Informo a los huéspedes de que este establecimiento forma parte de REAJ y HI, haciéndoles saber que son entidades sin ánimo de lucro y que gracias a sus estancias y al Carné de Alberguista hacen posible la realización de múltiples programas sociales y medioambientales que contribuyen a la consecución de un mundo más sostenible, inclusivo, tolerante y pacífico. *		
<u>Ideas:</u> Esto puede hacerse a través de: -Pósters y carteles. -Disponiendo de mapas de albergues en la recepción y zonas comunes. -Incluyendo la información en la web y las redes sociales del albergue. -Incluyendo la información en los emails que envía el establecimiento, así como en posibles envíos de newsletters. -Verbalmente por parte del personal de recepción.		
80. Promociono y promuevo el uso del Carné de Alberguista informando activamente de sus descuentos y ventajas. Además los usuarios pueden adquirirlo en el albergue (ya sea en versión física o digital) siguiendo las normativas de expedición de REAJ y HI. *		
<u>Nota:</u> -Las ventajas se pueden anunciar a través del póster de descuentos (Ver Anexo X). -Si todavía no distribuyes el Carné de Alberguista, ponte en contacto con tu Comunidad y/o con REAJ.		
81. El perfil del albergue en Reaj.com y Hihostels.com se encuentra completo. Tanto los textos como las fotos son veraces y están debidamente actualizados.		
82. Si el albergue está reservable online, tiene que estar también reservable en el motor de reservas de Hihostels.com / Reaj.com.		
83. Promuevo la Red de albergues nacional e internacional entre los usuarios, informándolos sobre la existencia de otros más de 300 albergues REAJ en toda España y más de 4.000 en todo el mundo. *		
<u>Ideas:</u> Puede hacerse verbalmente en el checkout, facilitando mapas de albergues, con cartelería, etc. Si no dispones de mapas de albergues, ponte en contacto con REAJ.		

	Sí	No
84. El albergue facilita a la Comunidad Autónoma y/o a REAJ la información estadística de la instalación, así como otra información que le sea requerida para contribuir al correcto desarrollo y funcionamiento de la Red.		
85. Se anima a los huéspedes a conocerse entre ellos y socializar.		
86. El albergue ofrece alternativas de ocio para los huéspedes que fomenten la interacción social. * -Juegos de mesa a disposición de los usuarios -Free tours -Actividades		
87. Promuevo la sostenibilidad y el respeto al medio ambiente entre usuarios y entre trabajadores fomentando el consumo responsable tanto en su estancia en el albergue como en su vida diaria. * <u>Ideas:</u> Esto puede hacerse a través de cartelería y pegatinas, programas medioambientales... Ej. - Carteles Instando a apagar las luces. -Pegatinas instando a usar sólo el agua que sea necesaria para darse una ducha. -Carteles que animen a la separación y reciclaje de residuos. -Promoción del transporte público y la bicicleta -Talleres, etc.		
88. Ofrezco a los huéspedes fuentes o grifos donde poder rellenar sus botellas de agua y facilito el uso de vasos (o bien la venta de botellas reutilizables) para reducir así al máximo la distribución de botellas de agua en envases de plástico de un solo uso. *		
89. El albergue se rige por la norma de las "3 R": Reducir: Se reduce al máximo el consumo. Reutilizar: Aquellos materiales que se consumen, son reutilizados. Reciclar: Cuando no pueden ser reutilizados, se clasifican para su posterior reciclado.		
90. Se mide el consumo de energía y se llevan a cabo medidas para minimizar el mismo.		
91. Estoy planificando la implementación de medidas relacionadas con el consumo sostenible y responsable en materia de eficiencia energética y la reducción de consumo de agua. *		
92. Fomento desde el albergue la movilidad sostenible tanto entre los huéspedes como entre el personal de la instalación a través de alternativas de transporte responsables con el medio ambiente. <u>Ejemplos:</u> -Información y fomento del uso de transporte público. -Préstamo o alquiler de bicicletas. -Cargadores para coches eléctricos.		
93. En la recepción y oficinas procuro utilizar folios reciclados e imprimir lo menos posible, ofreciendo a los huéspedes la posibilidad de enviarles la información o facturas por email, checkin online, etc.		
94. En todo el albergue dispongo de papeleras o cubos que permitan la separación de residuos para su posterior tratamiento y/o reciclaje. Además, están señalizados y se insta a los huéspedes y al personal del albergue a hacer uso de ellos mediante cartelería. *		
95. Se realiza una adecuada separación y reciclaje de residuos por parte del personal del albergue, especialmente en lo que respecta a las áreas de cocina (aceites, residuos orgánicos, etc.), limpieza (limpiadores y otros productos químicos) y recepción (cartuchos de tinta, papel, pilas, etc.).		
96. En las labores de limpieza procuro usar productos y elementos que sean respetuosos con el medio ambiente.		
97. En caso de facilitar kits de higiene a los huéspedes, evito que contengan envases monodosis y artículos de un solo uso.		

	Sí	No
98. En caso de que el albergue sirva comidas, preparo las cantidades de acuerdo con la previsión de consumo, evitando en la medida de lo posible el desperdicio. La comida sobrante es aprovechada (siempre dentro de las normativas existentes). *		
<u>Ideas:</u> -Nevera solidaria -Que puedan llevársela los trabajadores/as -Asociaciones vecinales, ONG...		
99. En el caso de disponer de bufet, insto a los huéspedes a que cojan sólo la cantidad que vayan a consumir, con el objetivo de evitar el desperdicio de comida. *		
<u>Idea:</u> Esto puede hacerse fácilmente mediante carteles o pósters.		
100. Facilito la integración y armonía del albergue con el entorno en que se encuentra, fomentando la interdependencia social y la sostenibilidad de la vida local, siendo el albergue un espacio de inclusión abierto a toda la comunidad.		
<u>Ejemplos:</u> -Informar a mi entorno de lo que es un albergue. -La organización de actividades de ocio y culturales mediante la utilización de los espacios del albergue por parte de asociaciones y agrupaciones locales. -Invitar a las organizaciones de la comunidad para crear ofertas de ocio educativas. -Inserción de un espacio de co-working donde jóvenes emprendedores puedan desarrollar sus proyectos. -Creación de una biblioteca que pueda ser utilizada por los vecinos/as además de por los/as huéspedes. -Facilitar el uso de comedor, pistas deportivas, piscinas, aparcamientos, etc. por parte de los vecinos/as.		
101. Apuesto por la compra de productos de proximidad (productos de km 0), preferentemente a productores locales con la finalidad de reducir los costes ecológicos de transporte y en apoyo a las pequeñas explotaciones agrícolas y a la economía local.		
102. Facilito y fomento la formación del personal del albergue compartiendo con ellos materiales, fomentando la asistencia a webinars y encuentros de REAJ, cursos de formación, etc.		
103. En el caso de tener servicios subcontratados, procuro trabajar con empresas que tengan fines sociales o que se caractericen por su responsabilidad social. Ej. Empresas que empleen a personas con discapacidad.		
104. En la medida de las posibilidades, intento que el albergue ofrezca las mayores facilidades a las personas con discapacidad. En este sentido, estudio y valoro la aplicación de medidas que contribuyan a la consecución de un albergue más accesible para personas con diferentes tipos de discapacidad (física, visual, auditiva, cognitiva, etc.). *		
<u>Ideas cuya implantación se puede estudiar por parte del albergue</u> -Cartelería e información sobre la instalación en braille. -Mostrador de recepción con altura adaptada a personas que vayan en silla de ruedas. -Bucle de inducción magnética para personas con discapacidad auditiva. -Barras de apoyo en el inodoro. -Duchas a ras de suelo. -Asiento en las duchas de las habitaciones adaptadas (fijos o móviles). -Actividades adaptadas a personas con discapacidad.		
105. Envío el documento "Memoria de evidencias documentadas" debidamente cumplimentado de acuerdo con las instrucciones y plantillas que se facilitan en el "Documento 3"		

Albergue: _____ Responsable de la instalación: _____

Certifico y constato que toda información facilitada es veraz y se corresponde con la realidad de la instalación. Asimismo se adjunta también una memoria de evidencias con los ítems solicitados.

Firmado:

Fecha y lugar: