



from  
**VALENCIA**  
with  
**RESPECT**

# MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

para la Convivencia  
en Viviendas de Uso Turístico



**weRespect**



Este Manual resume el **compromiso para una gestión responsable y sostenible de las Viviendas de Uso Turístico**, con el objetivo de mejorar la experiencia turística de los huéspedes, y contribuir al bienestar de las comunidades locales y al desarrollo sostenible del entorno urbano.



## COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN A HUÉSPEDES

### Normas y Protocolo de Comunicación con el Huésped

- Información detallada de las normas de convivencia en el proceso de reserva, confirmación previa a la llegada, y Check-in.
- Definir y compartir con los huéspedes los Canales de Comunicación (como números de teléfono, mensajería instantánea, etc.) para estar disponibles ante cualquier consulta o necesidad.
- Implementar un Sistema de Avisos a los huéspedes en caso de que se infrinjan las normas o se produzcan situaciones que requieran su atención.

### Sistema de Retroalimentación, Análisis y Evaluación

- Implementar un sistema estructurado para recoger retroalimentación tanto de huéspedes como de vecinos y otros stakeholders relevantes.
- Desarrollar y distribuir regularmente encuestas y formularios para evaluar la efectividad de las prácticas.
- Revisión/análisis periódico de datos recopilados a través de encuestas y otros canales de feedback de manera periódica.
- Establecer y monitorear KPIs específicos relacionados con la sostenibilidad, la satisfacción del cliente y la convivencia comunitaria.

### Comunicación Transparente de Mejoras

- Mantener una comunicación abierta y transparente con todas las partes interesadas sobre las mejoras realizadas y los planes futuros.
- Utilizar boletines, redes sociales y otros canales para compartir actualizaciones sobre iniciativas de mejora y logros en sostenibilidad.



## 2 COMUNICACIÓN PROACTIVA CON REPRESENTANTES VECINALES

### **Comunicación y Retroalimentación con Vecinos**

- Comunicación directa y periódica con los presidentes de las comunidades de propietarios y administradores de las fincas, incluyendo aquellas colindantes y afectadas.
- Proporcionar varios medios para la presentación de quejas, incluyendo teléfono, correo electrónico, y plataformas en línea, asegurando accesibilidad y facilidad de uso para todos los vecinos.

### **Sistema de Respuesta y Resolución de Quejas**

- Protocolo de Respuesta a Quejas: establecer un proceso claro y eficiente para la recepción, el análisis y la respuesta a las quejas, asegurando una resolución oportuna.
- Seguimiento de Resoluciones: mantener un registro de las quejas y sus resoluciones para mejorar continuamente el servicio y prevenir futuras incidencias.

### **Implementación de Mediación en Conflictos**

- Informar sobre la disponibilidad del servicio de mediación WeRespect para facilitar la resolución de conflictos, en el que tanto vecinos como gestores puedan solicitar la intervención de un mediador imparcial.
- Asegurarse de que los acuerdos alcanzados en la mediación sean de obligado cumplimiento, con el objetivo de establecer un entendimiento mutuo y resolución efectiva de los conflictos.

### **Capacitación en Manejo de Conflictos**

- Proporcionar capacitación regular al personal encargado de la gestión de quejas y conflictos, enfocándose en habilidades de comunicación, empatía y resolución de problemas

### **Retroalimentación Post-Conflicto**

- Realizar un seguimiento con las partes involucradas después de la resolución de un conflicto para evaluar la satisfacción con el proceso y el resultado.
- Utilizar la retroalimentación para mejorar continuamente los métodos de gestión de quejas y conflictos.

## 3 RESPETO POR EL ENTORNO Y LA COMUNIDAD LOCAL

### Promoción de la Economía Local

- Proporcionar a los huéspedes información sobre áreas menos conocidas o visitadas, promoviendo la exploración responsable de la ciudad más allá de los sitios turísticos habituales.
- Elaborar material que ilustre la riqueza cultural, histórica y social de diversas áreas de la ciudad, incentivando a los huéspedes a descubrir y respetar la diversidad local.

### Contribución a la Descongestión Turística

- Educar a los huéspedes sobre el impacto del turismo en las zonas congestionadas y la importancia de distribuir su presencia para minimizar este impacto.
- Trabajar conjuntamente con otros gestores de viviendas turísticas para promover estrategias de descongestión, compartiendo buenas prácticas y coordinando esfuerzos de promoción de áreas menos saturadas.

### Incentivar la Exploración Responsable

- Animar a los huéspedes a participar en actividades que ofrezcan experiencias más auténticas y representativas de la vida local.
- Promover prácticas de turismo sostenible que respeten el medioambiente y las comunidades locales.

### Apoyo a Iniciativas Comunitarias

- Incentivar la participación de los huéspedes en eventos comunitarios, ferias y festivales locales.
- Facilitar información sobre cómo los huéspedes pueden contribuir, ya sea voluntariamente o mediante donaciones, a proyectos y causas locales.

## 4 MANTENIMIENTO DE LA PROPIEDAD

### Limpieza y Conservación Detallada de la Propiedad

- Establecer estándares altos de limpieza para cada propiedad, asegurando que se mantengan impecables tanto en su interior como en su exterior.
- Programar revisiones y mantenimientos regulares para garantizar que todo funcione correctamente y evitar inconvenientes tanto a huéspedes como a vecinos.

### Cuidado de Zonas Comunes

- Crear y seguir estrictos protocolos para la limpieza y mantenimiento de las áreas comunes del edificio, como pasillos, escaleras y entradas.
- Implementar medidas preventivas, como inspecciones periódicas, y correctivas, en caso de detectar o recibir notificaciones sobre problemas en estas áreas.

### Minimización de la Carga para los Vecinos

- Asegurarse de que los costos adicionales de limpieza y mantenimiento no recaigan sobre los vecinos.
- Establecer fondos o mecanismos de compensación para cubrir cualquier gasto extra causado por el alojamiento turístico.
- Implementar medidas para reducir el impacto psicológico en los vecinos, como asegurar que el ruido y la actividad en las zonas comunes se mantengan en niveles respetuosos.

### Jardinería y Espacios Exteriores

- Cuidar las áreas verdes y jardines asociados con la propiedad, manteniéndose limpias, ordenadas y estéticamente agradables.
- Garantizar que los espacios exteriores sean utilizados de manera que respeten el derecho de los vecinos a disfrutar de su entorno.



from  
**VALENCIA**  
with  
**RESPECT**

## PROMOCIÓN DEL TURISMO RESPONSABLE

### Comunicación de Prácticas Sostenibles a Huéspedes

Proporcionar a los huéspedes información clara y accesible sobre cómo pueden contribuir a un turismo más sostenible durante su estancia.

### Compromiso de los Agentes del Sector con la Sostenibilidad

Asegurar que todos los agentes involucrados en el sector de la vivienda vacacional, desde gestores hasta empleados, tengan como parte de sus responsabilidades la promoción del turismo sostenible.

### Fomento de la Formación Continua

Establecer la formación continua en sostenibilidad como un pilar esencial para lograr una auténtica concienciación y cambio de prácticas en el sector.

Ofrecer y alentar la participación en cursos y talleres sobre prácticas sostenibles, tanto internos como externos.

Implementar cursos desarrollados por weRespect que aborden temas específicos relacionados con la sostenibilidad en la industria turística.

Organizar y promover talleres y eventos que fomenten el intercambio de conocimientos y experiencias en turismo sostenible.

### Presencia Activa en Congresos y Foros de Sostenibilidad

Animar a los empleados y colaboradores a asistir y participar activamente en congresos y foros relacionados con el turismo sostenible.

Fomentar la creación de una red de contactos y colaboraciones entre profesionales del sector para compartir buenas prácticas y fomentar iniciativas conjuntas.

### Implementación de Prácticas Sostenibles en el Trabajo Diario

Asegurar que la formación en sostenibilidad se traduzca en cambios tangibles y mejoras en las prácticas diarias en la gestión de viviendas turísticas.

Realizar evaluaciones periódicas del impacto de estas prácticas sostenibles y buscar continuamente formas de mejorar y ampliar su alcance.

# Por el compromiso de una gestión responsable y sostenible de las Viviendas de Uso Turístico



**Consulta toda la**

**CAMPAÑA AQUÍ**

