

MEMORIA DEL TRABAJO FIN DE GRADO

PROPUESTA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD PARA VIVIENDAS VACACIONALES

Autoras:

Andrea Fernández Rodríguez

Sara García González

Tutora:

Carmen Inés Ruiz de la Rosa

Grado en Turismo

FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO

Curso Académico 2019 / 2020.

Convocatoria de junio

San Cristóbal de la Laguna

C/ Padre Herrera s/n
38207 La Laguna
Santa Cruz de Tenerife. España

T: 900 43 25 26

ull.es

ÍNDICE:

1. Introducción
2. Las certificaciones de calidad en el ámbito turístico
 - 2.1. Concepto y alcance
 - 2.2. Ventajas de los sistemas de certificación
 - 2.3. Certificaciones en el ámbito turístico
3. Certificaciones en Viviendas Vacacionales
 - 3.1. Impacto del turismo vacacional en Canarias
 - 3.2. Marco legal
4. Propuesta de indicadores de calidad para las Viviendas Vacacionales
 - 4.1. Procedimiento para la obtención del certificado
 - 4.2. Requisitos
5. Resultado de la aplicación de los indicadores de calidad a una muestra de viviendas vacacionales en Tenerife.
 - 5.1 Aplicación de los indicadores
 - 5.2 Análisis de resultados
6. Conclusiones
7. Referencias bibliográficas
8. Webgrafía
9. Anexos

RESUMEN

En los últimos años, el sector turístico ha experimentado la consolidación del alquiler vacacional como una de las opciones preferidas de los viajeros, tanto nacionales como extranjeros. Debido a su gran auge, es difícil poder controlar que las viviendas cumplan con los requisitos que se anuncian en las páginas de internet y eso genera una gran incertidumbre en los clientes. Con el fin de erradicar las dudas de estos viajeros y buscando asegurar la calidad, este trabajo se centra en la creación de una certificación de calidad para las viviendas vacacionales. Tras la creación de la certificación se ha comprobado su eficacia en un estudio de campo con una muestra de diecisiete viviendas en la isla de Tenerife. Los resultados obtenidos han sido satisfactorios ya que un gran número de vivienda conseguirían la certificación y se ha comprobado que las viviendas vacacionales tratan muchos aspectos planteados a lo largo del trabajo.

- Palabras claves: Vivienda vacacional, certificación, calidad, medioambiente, turismo y servicio.

ABSTRACT

In the last few years, the tourism sector has strengthened with private holiday becoming the preferred choice for travellers. Due to the sudden demand, it is difficult to monitor that the houses meet all the requirements advertised, this generates uncertainty for potential clients. With the aim for helping clients to feel safer and eliminate all doubts a quality control certification has been created for holiday homes. After the certification was created, its effectiveness has been verified in a field of study with a sample of 17 homes on the island of Tenerife. The results obtained have been satisfactory since they show that a large number of homes would obtain the certification and also it has been verified that vacational renting already deals with many aspects raised throughout the work.

- Keywords: Holiday house, certification, quality, environment, tourism and service.

1. Introducción.

En los últimos años la economía colaborativa, es decir el consumo compartido de un recurso, bien o servicio dentro de un mercado (Acquier, 2017), ha tenido un gran impacto a nivel mundial, de la mano de nuevas plataformas como Wallapop, Uber, AirBnB o BlaBlaCar entre otras, y es en el sector turístico donde más efecto ha tenido. En el caso del turismo colaborativo, uno de los ejemplos más claros que afecta en la economía son las viviendas vacacionales. El fenómeno de las viviendas vacacionales ha dado un gran repunte gracias a plataformas online como Airbnb, Vrbo, Home to Go, Niumba, Wimdu, Holidu... convirtiéndose en una de las preferencias de muchos viajeros a lo largo del territorio español. (Moreno, 2016)

España cuenta con más de 100.000 viviendas vacacionales de las cuales un 80% se encuentran repartidas entre el mediterráneo y las islas. (Díaz, 2017) Si bien el resto de tipologías de alojamiento cuentan con regulaciones estrictas que aseguran unos requisitos mínimos que sirven de garantía para los turistas, en este caso las viviendas vacacionales se encuentran en un limbo legal, puesto que no existen unos indicadores específicos que las controlen ni que garantice su calidad, y a su vez en España es materia de las comunidades autónomas quienes deciden si establecer una regulación o no.

Es por ello que muchos de los clientes no se ven respaldados en caso de no recibir el servicio que se les ofrece, además de trampas de marketing que hacen que el consumidor adquiera un producto sin toda la información real y necesaria. Así, encontramos que las quejas más comunes por parte de los usuarios de estas plataformas son respecto al destino y entorno urbano, equipamiento, problemas con el anfitrión, tamaño de la vivienda y desperfectos en la misma (Bulchand, 2017). Por ello se hace necesario establecer una medida que garantice la calidad del servicio a los turistas, así como otros aspectos como el medio ambiente, fiabilidad de la oferta, seguridad en los pagos, etc.

La Unión Europea se ha empezado a preocupar por este aspecto, y aboga por una regulación de requisitos mínimos comunes a todo el territorio Europeo, aunque aún no se ha concretado oficialmente. (Cabrera, 2018)

Por todo esto, en este Trabajo de Fin de Grado hemos optado por realizar una propuesta de certificación de calidad para las viviendas vacacionales, supliendo así una necesidad actual que demanda el sector.

2. Las certificaciones de calidad en el ámbito turístico.

En este apartado se hará un análisis en profundidad de las certificaciones del sector turístico, la importancia y los beneficios de estas, así como los aspectos legales a tener en cuenta.

Además se enfocará tanto desde una perspectiva general como desde una perspectiva turística.

2.1. Concepto y alcance.

Para una mejor comprensión de la temática de este trabajo, es importante conocer de la mano de diferentes autores la interpretación de los términos que van a ser tratados como materia principal.

La Real Academia de la lengua Española, define la calidad como: *“la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta definición establece dos elementos importantes en su estudio. Primero, la referencia a características o propiedades y, segundo, su bondad para valorar “algo” a través de ella”* (RAE, 2020). Si bien a la hora de comprender la calidad como concepto turístico esta es mejor entendida como la satisfacción de las diferentes necesidades, solicitudes y expectativas por las cuales un cliente eligió un servicio frente a otros similares. Para lograr este objetivo es necesario actuar en cada una de las fases de compra, operación y evaluación de un servicio. Gracias a todo este proceso se gana un grado de satisfacción del cliente que se verá reflejado en la fidelización de este. Las líneas de acción a llevar a cabo para conseguir la lealtad del cliente, es trabajar para evitar sorpresas y mejorar el servicio en el caso de que se produzcan, para así lograr que se superen las expectativas. (Álvarez, 2013)

Un servicio, por su parte, es el desempeño de una función o trabajo que satisface una necesidad, durante la jornada laboral. Este se presta de forma personal y a cambio de una remuneración. (RAE, 2020)

Las certificaciones son documentos que acreditan la verdad de un hecho (RAE, 2020). Estas son un proceso voluntario al cual se somete una empresa, producto o persona para evaluar que se cumplan con una serie de estándares específicos. Aquellas empresas o productos que superan estos requisitos medidos gracias a las auditorías, se le conferirá una garantía escrita de que cumple con esos estándares. (Sociedad Internacional de Ecoturismo, 2004)

A la hora de clasificar las certificaciones de calidad, es importante conocer el funcionamiento de una certificación. Para entender el proceso se hacen clave una serie de términos:

- Organismo normalizador: Es el organismo que se encarga de la elaboración de un conjunto de normas para la obtención de la certificación. Así pues, las normas pueden ser desarrolladas por diferentes empresas, entidades públicas, asociaciones etc. Este se encuentra en contacto con el organismo certificador en todo momento a través de las normas.
- Organismo certificador: Este organismo, atiende que se cumplan las normas por parte del solicitante de la certificación y en ocasiones puede coincidir con el organismo normalizador. Además, emite el certificado final, estando muy vinculado al organismo acreditador.
- Organismo acreditador: Se trata de un organismo que vela por la capacidad e imparcialidad del organismo certificador.
- Entidad certificada: Es la entidad beneficiaria de todo este proceso. (Miranda, 2004)

Así pues, las empresas certificadoras pueden contar con todos estos organismos o por su parte integrarlos todos en uno dependiendo del tamaño y las funciones de los empleados.

Las certificaciones se pueden clasificar de diferentes maneras. Uno de los criterios a la hora de clasificar las certificaciones es la naturaleza del órgano que acredita o normaliza las certificaciones, es decir, pueden tener tanto naturaleza públicas, cuando el agente normalizador o acreditador es una administración pública o simplemente participan en el proceso; o pueden tener naturaleza privada, diferenciadas de las anteriores principalmente porque ambas funciones las realiza un ente privado. (Galera y Torres, 2019)

También podemos hacer una diferenciación gracias al alcance de la norma que sirve como base de la certificación, pudiendo diferenciar así entre certificaciones generales que ocupan todos los sectores de la economía y las certificaciones sectoriales que se centran en un sector concreto como puede ser el turismo o la educación.

La tercera y última clasificación de las certificaciones sería en base a la naturaleza de la entidad que va a ser certificada, pudiendo así diferenciar entre empresas, productos y personas (Tabla 1).

Tabla 1: Tipos de Certificaciones.

		Ejemplos
Empresas	Sistemas de gestión de la calidad	Q de calidad turística ISO 9001:2015
	Sistemas de gestión medioambiental	ISO 14001 Reglamento EMAS
	Sistemas de gestión de prevención de riesgos laborales	UNE 81900
	Responsabilidad social	SA 8000
	Gestión de personas	Investors in People (IIP)
	Otras certificaciones	En gestión de alimentos EurepGAP por ejemplo
Productos	Marcas de conformidad o certificados de calidad	AENOR (ENAC)
	Certificados de productos ecológicos o eco-etiquetas	Energy Star FSC
	Denominaciones de origen y similares	Denominación de Origen Protegida (D.O.P)
	Especialidades Tradicionales Garantizadas	Jamón Serrano, Leche de granja y panellets
	Marcas de garantía	
	Certificados de I+D+I	AENOR (ENAC)
Personas	Documento que avala conocimientos y destrezas de la persona	Manipulador de alimentos

Fuente: Elaboración propia a partir de Miranda, 2004

2.2. Ventajas de los sistemas de certificación.

La calidad es una forma de discriminar precios y es que su gran ventaja competitiva recae en que el mercado reconoce las acciones que ha tomado la empresa para mejorar su rendimiento (Camisón, 2004). Por su contra los servicios, son intangibles, esto significa que el consumidor

antes de su compra no puede verificarlos ni garantizar su calidad; los servicios cuentan además con una gran heterogeneidad tanto en el carácter humano como en las acciones que se realizan; por último, los servicios son inseparables, tanto la producción como el consumo van de la mano y el capital humano cobra bastante importancia ya que existe interacción (Duque, 2005).

Los certificados y acreditaciones de calidad buscan que las acciones internas y los mensajes que lanza una empresa lleguen al cliente de una forma mucho más eficaz, mediante la normalización de una serie de procesos tanto internos como externos (Camisón, 2004).

Según los expertos de la marca **Q de calidad**, las certificaciones de calidad proporcionan prestigio, diferenciación, fiabilidad, rigurosidad y promoción.

Los establecimientos con certificaciones de calidad pasan por auditorías que garantizan que el servicio prestado es de calidad, seguro y profesional.

A nivel externo, los certificados de calidad implican también un aumento de la satisfacción de los clientes, aumentando la fidelización, además mejora la reputación de la organización o establecimiento y les proporciona un sello diferenciador frente a otras empresas/organizaciones. Y a nivel interno, mejora la gestión y eficacia de actividades que se realizan, optimiza los recursos, motiva al personal y establece un sistema de control eficaz para el desempeño de sus funciones (Instituto de Calidad Turística 2000)

2.3. Certificaciones en el ámbito turístico.

En el sector turístico existen actualmente numerosas certificaciones, estas a su vez las podemos dividir según la materia que tratan, así encontramos certificaciones de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad, Gestión energética y responsabilidad social tal y como podemos apreciar en la tabla 2. Además encontraremos las certificaciones más relevantes actualmente en España de cada una de estas materias, aunque existan muchas más.

Tabla 2: Certificaciones en el sector turístico.

Materia	Certificaciones	Objetivo	Entidad responsable
Calidad	Q de Calidad Turística		ICTE
	EN 13816	Transporte público de pasajeros	UNE
	UNE 175001	Calidad comercial	UNE
	ISO 9001	Gestión de la calidad	ISO
	UNE 178501-2	Destino turístico inteligente	UNE
Medio Ambiente	ISO 14001	Gestión ambiental	ISO
	EMAS	Reglamento CE 1221/2009	UE
	ISO 14064	Huella de carbono de organizaciones GHH Protocolo y especificaciones sectoriales	ISO
	Residuo cero		AENOR
Seguridad	ISO 39001	Seguridad vial	ISO
	ISO 22000	Seguridad alimentaria	ISO
	ISO 27001	Seguridad de la información	ISO
	ISO 45001	Seguridad y salud en el trabajo	ISO
	Marca N	De productos de seguridad y protección	AENOR
Gestión energética	ISO 50001	Gestión de la eficiencia energética	ISO
Responsabilidad social	ISO 170001	Gestión de la accesibilidad universal	ISO
	UNE 139803	Accesibilidad web mantenida	UNE

Fuente: Elaboración propia a partir de AENOR

En este trabajo de fin de grado nos centraremos principalmente en los aspectos de calidad y medio ambiente, por lo tanto nuestros referentes serán la Q de calidad, ISO 9001, EMAS e ISO 14001.

3. Certificaciones en viviendas vacacionales.

Este apartado abarca una contextualización de la situación de Viviendas Vacacionales y de su impacto en la economía canaria, además del marco legal en el que encontramos todas las regulaciones existentes en el archipiélago por las que se ve afectada este tipo de viviendas.

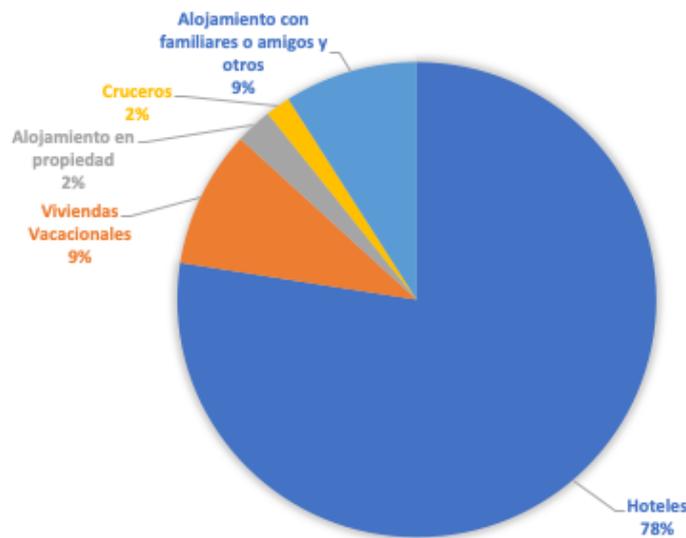
3.1. Impacto del turismo vacacional en Canarias.

Las viviendas vacacionales Son establecimientos extrahoteleros que cumplen con los requisitos previstos en el Reglamento del Boletín Oficial de Canarias número 101 y que se encuentran debidamente amueblados y listos para el uso. Estos son promocionados y comercializados en

canales de oferta turística, para su cesión temporal a terceros de forma habitual, con un fin vacacional y a cambio de un precio. (Boletín Oficial de Canarias núm. 101, 2015)

El uso de viviendas vacacionales se ha visto incrementado en los últimos años, según datos de la Consejería de Turismo de Canarias, en el año 2018 de los 15.559.786 turistas que visitaron las islas un 9,4% eligieron las viviendas vacacionales como modalidad de alojamiento, lo cual supone 1.454.362 turistas, con un gasto aproximado de 720.816.141€. Además como podemos observar en el gráfico 1, las viviendas vacacionales son la segunda opción más elegida entre los turistas que visitan el archipiélago.

Gráfico 1: Porcentaje de turistas según tipo de alojamiento en Canarias en el año 2018.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos publicados por la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de Canarias

Como pudimos ver anteriormente, ninguna de las certificaciones existentes trata el tema de viviendas vacacionales y por lo tanto y debido al gran impacto que tienen en el sector turístico tanto a nivel local como nacional, haremos más adelante una propuesta de certificación de calidad para esta modalidad de alojamiento.

Es por ello que a partir de ahora nos centraremos principalmente en los aspectos relacionados con viviendas vacacionales y que por lo tanto debemos tener la legalidad a la hora de realizar dicha propuesta.

3.2. Marco legal.

Para poder llevar a cabo la realización de una certificación es importante tener en cuenta la normativa existente en materia de viviendas vacacionales a nivel local (Tabla 4) y nacional (Tabla 3). Las certificaciones deben tener en cuenta aspectos legales que son cruciales que para que la certificación sea viable ya que de este modo serviría de garantía tanto para el cliente como para las organizaciones públicas de que el establecimiento está en regla.

Aunque generalmente la materia turística es competencia de las Comunidades Autónomas el Gobierno de España a través del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo publicó un Real Decreto el 5 de marzo de 2019 que establece nuevas regulaciones sobre la materia de alquiler vacacional, modificando puntos de las leyes de propiedad horizontal y la ley de arrendamientos urbanos.

Tabla 3: Legislación sobre viviendas vacacionales a nivel nacional.

Concepto	Ley	Resumen
Viviendas vacacionales que se encuentren en comunidades de vecinos.	Artículo 17, ley 49/1960, de 21 de julio, sobre propiedad horizontal.	Las viviendas que se encuentren en una comunidad deben contar con el permiso de tres quintas partes de los propietarios de la comunidad. Además, se les puede solicitar un aumento de la aportación monetaria a la comunidad, siempre que no supere incremento del 20%.
Exclusión de la ley de Arrendamientos Urbanos.	Artículo 5, ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos.	Las viviendas vacacionales quedan excluidas de la aplicación de la ley de arrendamientos urbanos, lo que viene a significar que la regulación queda en manos de la Comunidad Autónoma a la que pertenezcan.

Fuente: elaboración propia a partir de LRJSP 49/1960, de 21 de julio y LRJSP 29/1994, de 24 de noviembre

Se tienen en cuenta dos Decretos: Decreto 142/2010, de 4 de octubre, por el que se aprueba el reglamento de la Actividad Turística de Alojamiento y se modifica el decreto 10/2001, de 22 de enero, por el que se regulan los estándares turísticos y Decreto 113/2015, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de las viviendas vacacionales de la Comunidad Autónoma de Canarias. A continuación en la Tabla 4 podemos encontrar un resumen de los aspectos más importantes.

Tabla 4: Legislación sobre viviendas vacacionales a nivel local. Comunidad Autónoma de Canarias.

Concepto	Ley
Ley de Ordenación del Turismo de Canarias.	Artículo 3 Decreto 142/2010.
Todo establecimiento debe cumplir la Ley de Ordenación del Turismo de Canarias.	
Publicidad.	Artículo 6 Decreto 142/2010 y Artículo 7 Decreto 113/2015.
En cuanto a publicidad, los establecimientos de alojamiento turístico pueden promocionarse libremente siempre que no induzcan a la confusión. La información ha de ser veraz y fiable, y además ha de estar escrita en dos idiomas, uno de ellos español.	
Placa distintiva.	Artículo 11 Decreto 142/2010 y Artículo 6 Decreto 113/2015.
Todo establecimiento turístico ha de, esta debe ser acorde al formato y contar con una placa distintiva en un lugar visible del exterior del establecimiento características establecidas por la CCAA. (Anexo 1)	
Medio ambiente.	Artículo 19 Decreto 142/2010.

En todas las unidades de alojamiento se debe contar con carteles de sensibilización ambiental.	
Servicios mínimos.	Artículo 23 Decreto 142/2010.
Los establecimientos extrahoteleros deben contar como mínimo con los siguientes servicios: suministro permanente de agua, energía y combustible en caso necesario, cunas, servicio de mantenimiento y limpieza, acceso a asistencia médica (propia o concertada).	
Hojas de reclamaciones.	Artículo 26 Decreto 142/2010 y Artículo 16 Decreto 113/2015
Se debe tener hojas de reclamación a disposición de los usuarios.	
Prohibiciones.	Artículo 5 Decreto 113/2015.
Por parte de los propietarios: queda prohibido alojar a más personas de las que correspondan a la capacidad de la vivienda. Por parte de los usuarios: queda prohibido destinar la vivienda vacacional a fines que no sean turísticos, realizar actividades que alteren la higiene, el orden público o el descanso de otras personas, el incumplimiento de las normas de la comunidad de propietarios donde la vivienda se ubique.	
Atención al cliente.	Artículo 7 Decreto 113/2015.
En cada vivienda debe haber en un lugar visible un cartel informativo con un número de atención, en horario como mínimo de 8.00h a 20.00h. Previamente a la formalización de la reserva se debe informar de las condiciones de acceso a la vivienda, horas de entrada y salida, admisión de animales, régimen de reservas y precio.	
Conservación y limpieza.	Artículo 8 Decreto 113/2015.
Las viviendas deben encontrarse en perfecto estado de conservación, higiene y limpieza.	
Requisitos de seguridad.	Artículo 8 Decreto 113/2015.
Los propietarios o en su caso personas físicas o jurídicas encargadas de la explotación de la vivienda, deben remitir a la Dirección General de Policía la información relativa a los usuarios que se alojan en la vivienda.	
Requisitos funcionales.	Artículo 9 Decreto 113/2015.
El diseño y dimensiones de la vivienda debe permitir una adecuada dotación de muebles, equipos que permitan las actividades de descanso, vestuario, aseo, manutención, estar, almacenaje y acceso a los servicios de comunicaciones.	
Equipamiento mínimo.	Artículo 10 Decreto 113/2015.
Todas las viviendas destinadas al uso turístico deben contar con un equipamiento mínimo. (Anexo 2)	
Precio.	Artículo 11 Decreto 113/2015.
El precio del servicio debe figurar expuesto, no se podrá cobrar precios superiores ni cobrar por conceptos no solicitados o no indicados en el canal de oferta turística.	
Explotación.	Artículo 12 Decreto 113/2015.
Las viviendas vacacionales serán cedidas a una única persona, no se permitirá la cesión por habitaciones ni el uso compartido. En el caso de viviendas de propiedad horizontal, solo se podrán comercializar turísticamente aquellas cuya comunidad de propietarios no prohíba dicha actividad. Las viviendas destinadas al uso turístico han de ser registradas como tal en el Registro General Turístico de la Comunidad Autónoma de Canarias, a través del Cabildo Insular correspondiente.	

Fuente: Elaboración propia a partir de RDL 113/2015, de 22 de mayo y RDL 142/2010, de 4 de octubre.

4. Propuesta de indicadores de calidad para las viviendas vacacionales.

Tal y como se mencionó con anterioridad, este estudio tiene como objetivo investigar la situación actual de las certificaciones de calidad y el alquiler vacacional. A pesar de que en la actualidad las viviendas vacacionales no cuentan con certificaciones específicas, se ha podido comprobar tanto con hoteles como con el resto de elementos alojativos en los que se aplican certificaciones de calidad, que estas son un elemento que implican fiabilidad.

En la actualidad uno de los problemas más relevantes que tienen las viviendas de alquiler vacacional es la fiabilidad de estos, entre las quejas más comunes podemos encontrar, las relativas al destino o entorno urbano, carencias del equipamiento de la vivienda, problemas con el anfitrión, tamaño de la vivienda y desperfectos (Bulchand, 2017).

Por todo esto se hace necesario una línea de actuación en este ámbito para mejorar la satisfacción del cliente. Si bien una regulación más exhaustiva de estas y la revisión del cumplimiento por parte de las viviendas vacacionales serían muy costosas, la aplicación de una certificación de calidad podría suponer un embudo por parte del cliente para descartar las opciones menos fiables y evitar inconvenientes durante su estancia.

Por todo ello en este Trabajo Fin de Grado, hemos optado por realizar una propuesta de una certificación de calidad para viviendas vacacionales. Se ha decidido crear esta certificación teniendo como modelo las certificaciones turísticas ya existentes y las normativas que regulan la materia; el nombre otorgado a este certificado ha sido Holiday Qualirent, ya que a pesar de que en un principio solo va a tener vigor en las Islas Canarias, el objetivo a largo plazo de esta es poder globalizarse.

Se trata de una certificación periódica, es decir, se auditarán las viviendas cada 2 años y en esta auditoría se revisará que cumpla con los requisitos estipulados para la obtención de un certificado Holiday Qualirent y la posibilidad de utilizar el logo (Imagen 1) para publicitar la vivienda.

Imagen 1: Logo Empresa Holiday Qualirent.



Fuente: Elaboración propia

4.1. Procedimiento para la obtención del certificado.

En este sub-apartado se explicará el proceso mediante el cual se podría obtener el certificado de calidad previamente propuesto. Así pues, los interesados en obtener esta certificación, tendrán que seguir este proceso.

Pasos a seguir:

1. Adhesión y apertura de expediente:
 - a. El primer paso previo a la auditoría sería rellenar el impreso de solicitud (Anexo 3) y enviarlo a la dirección de correo electrónico que se especifique en el mismo. Además debe de haberse rellenado un cuestionario o checklist (Tabla 5) en el que acredite que se cumple con las condiciones para obtener la certificación (posteriormente se hará la comprobación). Y por último se abonará la cantidad de 63,36 € en concepto de emisión de certificado y auditoría; y se enviará el comprobante junto con el DNI del propietario de la vivienda, su certificado de vivienda vacacional y un formulario sobre la ley de protección de datos firmado.
 - b. A continuación la empresa se pondrá en contacto con el solicitante para concretar una fecha y hora para la auditoría. En esta auditoría, se confirman que todos los datos estipulados sean correctos y que se cumple con las condiciones para la obtención de la certificación.
 - c. La solicitud no conlleva en ningún caso la autorización para utilizar nuestra marca. A su vez no supone ningún compromiso y siempre se podría cancelar antes de la expedición de certificado pero no supondría una devolución del pago efectuado en ningún caso y el expediente permanecerá abierto durante 2 años. Pasado ese plazo si no se hubieran realizado actividades se cerrará y se hará necesario reiniciar el proceso, en caso de cambio de opinión.
 - d. En el plazo máximo de 3 meses se recibirá una respuesta de la obtención o no del certificado vía correo electrónico y ordinario a la dirección especificada en el primer formulario y el propietario deberá de enviar a modo de respuesta vía email el tercer modelo de documento, la domiciliación SEPA (Anexo 4) del pago por derechos de marca de importe de 11,38€ trimestrales y el contrato firmado.
 - e. En un plazo máximo de 1 mes obtendrá un placa acreditativa y los derechos para el uso de nuestra marca para promocionarse tal y como estipula el contrato.

2. Mantenimiento de certificación

- a. Cada dos años desde la obtención de la placa será nuevamente citado para las auditorías de mantenimiento. El importe de estas auditorías está contemplado en el importe trimestral.

3. Cierre de expediente y eliminación de contrato

- a. En el caso de demora del pago se dará un aviso, en el caso del tercer aviso se procederá a retirar el certificado y la placa.
- b. En el caso de querer cancelar el contrato por cese de actividad o alguno de los ejemplos citados en el contrato, tendrá que avisar como mínimo con 3 meses de antelación y un operario acudirá a quitar la placa.
- c. Todos los expedientes cancelados permanecerán 2 años abiertos, a los dos años se cerrarán y no será posible recuperarlos.

4.2. Requisitos para la obtención del certificado.

A continuación detallamos los requisitos para obtener el certificado (Tabla 5), estos, han sido extraídos de certificados ya existentes y de las normativas vigentes sobre la materia, además de aportaciones propias. Se ha optado por un estilo de tabla ya que a un auditor le puede ser más cómodo rellenar una tabla para ver si la vivienda cumple o no con los requisitos estipulados. En la tabla además se hace diferencia entre los indicadores obligatorios que excluyen de la obtención y los no obligatorios; para obtener el certificado, el apartamento tiene que contar con un 75 % de los requisitos (ambos superados).

Tabla 5: Propuesta de indicadores para la obtención certificado Holiday Qualirent.

Fecha:	Nombre de la vivienda solicitante:		
Requisitos : Para la obtención del certificado, es necesario que el alojamiento cumpla con al menos un 75% de los requisitos (sin contar las eliminatorias o básicas que de no cumplirlas no podrá obtenerse)		OBL	Si/No No aplica
Legal y burocrático			
Cumple con la normativa legal vigente (SICTED)		OBL	
La vivienda está inscrita en el Registro General Turístico de la Comunidad Autónoma (Decreto 113/2015)		OBL	
La vivienda cuenta con placa distintiva oficial en un lugar visible de la fachada (Decreto 113/2015)		OBL	
Los datos de los usuarios de la vivienda vacacional son remitidos a la Dirección General de Policía (Decreto 113/2015)		OBL	
Se emite justificante de compra y/o factura si es solicitado (SICTED)		OBL	
Existe una política de objetos perdidos (SICTED)		OBL	
Marketing y publicidad			

Las fotos que se ofertan en la web concuerdan con la realidad o la superan	OBL	
Los servicios que se ofertan en la web concuerdan con la realidad	OBL	
La nota en la plataforma en la que se oferta debe ser como mínimo del 70%	OBL	
Equipamiento		
La iluminación del apartamento es suficiente y homogénea (Q de Calidad)		
General: cierre interior de seguridad, botiquín de primeros auxilios, mesa y sillas suficientes para el número de personas alojadas, sillón o sofá, mesa y silla de terraza (en caso de contar con ella), espejo, televisor de al menos de 14 pulgadas y lavadora (Decreto 113/2015 y Q de calidad)	OBL	
Dormitorio: iluminación para lectura a ambos lados de las camas, sistema de oscurecimiento en dormitorios, perchas, camas individuales o dobles cuyas medidas sean como mínimo 0,90 x 1,90 y 1,35 x 1,90 respectivamente, protector de colchón, sábanas, mantas, almohadas y cubrecamas en cada cama (Decreto 113/2015)	OBL	
Baño: espejo, secador, portarrollos para papel higiénico, alfombrilla, soporte para objetos de aseo, toalleros o coladores, sistema que impida la salida de agua de la bañera o ducha, papelera con tapa, toallas de baño y mano para cada usuario (Decreto 113/2015 y Q de calidad)	OBL	
Tabla de planchar (Decreto 113/2015)	OBL	
Wifi sin coste adicional para clientes		
Limpieza y mantenimiento		
Se limpia el apartamento a la entrada y salida del cliente (SICTED)	OBL	
Existe un mantenimiento de las zonas comunes (SICTED)	OBL	
Botiquín básico: un desinfectante (alcohol o agua oxigenada), un antiséptico (betadine), gasas estériles, algodón, esparadrapo, tiritas y una etiqueta con todo lo que incluye el botiquín *1 (SICTED)	OBL	
Atención al cliente		
Se utiliza las opiniones de los clientes a la hora de mejorar el servicio (SICTED)		
Se atiende al cliente con la mayor brevedad (SICTED)		
Dispone de entrada autónoma		
El propietario o en su lugar la persona física o jurídica que se encargue de la explotación de la vivienda debe responder a todos los comentarios de la plataforma online		
Carteles o folletos con recomendaciones de lugares que visitar (restaurantes, bares, parques, playas, museos...)		
Obsequios para los huéspedes (ya sea botellas de agua, fruta, vino...)		
Cartel informativo con número de teléfono de atención, en horario como mínimo de 8.00h a 20.00h (Decreto 113/2015)	OBL	
Medio ambiente		
El apartamento o vivienda cuenta con contenedores de reciclaje (para papel, plástico y vidrio como mínimo)		
Cartel con información sobre las tiendas cercanas para fomentar el consumo de productos de proximidad		
Los electrodomésticos y bombillas son de bajo consumo		
La cisterna deberá tener ahorrador de agua.		

Todas las viviendas deberán contar con un cartel sensibilizador medioambiental, como mínimo con materia de ahorro energético y de agua (Decreto 142/2010)		
La vivienda tiene al menos una planta		
La vivienda utiliza alguna energía renovable (solar, hidráulica, eólica...)		
Otros		
Las dimensiones de la vivienda deben admitir una adecuada dotación de muebles y equipos que permitan la realización de actividades de descanso, vestuario, aseo, mantenimiento, almacenaje y servicios de comunicaciones. (Decreto 113/2015)	OBL	
La vivienda solo se alquila completa, no se alquilan habitaciones individuales. (Decreto 113/2015)	OBL	
Se dispone de hojas de reclamación ajustadas al modelo oficial	OBL	
Valoración del Auditor		
Aspectos que se valoran positivamente		
Aspectos a cambiar		

OBL: requisito obligatorio para obtener la certificación

**1 Este es necesario puesto que la persona que se encargue de la limpieza, podrá chequear antes de la entrada del cliente que el botiquín está completo.*

Fuente: Elaboración propia a partir de SICTED, Q de Calidad, ISO 9001, EMAS, Decreto 113/2015 BOC y Decreto 142/2010 BOC.

Además se hacen una serie de recomendaciones que podrían aumentar el valor ecológico de la vivienda:

- Uso de energías renovables
- Que no se ponga a disposición del cliente materiales de plástico de un solo uso (pajitas, vasos, platos, cubiertos...)
- Uso de productos de limpieza ecológicos.
- Exista un recipiente para reciclar aceites, vidrio y papel

Además de estas medidas, y por la necesidad de tener una estancia segura en los alojamientos surgida tras la crisis sanitaria del COVID-19, se recomendarán una serie de medidas para paliar los efectos del coronavirus en el Turismo. Entre las medidas voluntarias hasta el momento encontramos:

A la llegada:

Contar con información clara y actualizada sobre las medidas a implantar.

- Evitar contacto físico con el cliente (incluido dar la mano)
- Utilización de mascarillas por parte del personal.
- Lavado de manos y tener a disposición del cliente soluciones hidroalcohólicas.

En el alojamiento:

- Las mantas y almohadas adicionales han de retirarse a no ser que el cliente las solicite.
- Las papeleras han de contar con tapa, bolsa y pedal.

Zonas comunes:

- En el caso de que exista ascensor debe contar con la capacidad máxima.
- Limpieza más frecuente sobretodo de las superficies que tienen gran contacto con las manos como barandillas o botones de ascensores.

Plan de limpieza:

- Se deben limpiar todas las superficies de los apartamentos con desinfectantes especial atención a los pomos, griferías, mandos a distancia, secadores y demás objetos que estén en constante contacto con las manos.
- Ventilar la vivienda una vez se vaya un cliente.
- Limpieza de suelo, techo, paredes, espejos, muebles, ventana, elementos decorativos y lámparas.
- Los textiles sucios se han de meter en bolsas hasta su lavado a más de 60 grados centígrados y usando detergente.

Fuente: Adaptación de recomendaciones para Alojamientos Rurales Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2, ICTE 2020.

5. Resultado de la aplicación de los indicadores de calidad a una muestra de viviendas vacacionales en Tenerife.

En este apartado se plantea la aplicación de los indicadores de calidad previamente propuestos para lograr la certificación en un grupo de diecisiete viviendas localizadas en la isla de Tenerife para comprobar su eficacia y viabilidad. Una vez realizada esta aplicación, se analizan los datos obtenidos en el grupo de viviendas tanto individualmente como por grupos temáticos.

5.1. Aplicación de los indicadores.

Para llevar a cabo la aplicación se ha contactado con dos empresas del archipiélago especializadas en la gestión de viviendas vacacionales, llamadas “Yo por ti”, empresa que gestiona entre 10 y 25 viviendas según la temporada, y “Live My Place Properties”, que gestiona aproximadamente 90 viviendas durante todo el año, entre los servicios que se ofrecen dentro de esta gestión se encuentran el asesoramiento, la legalización, check in/check out, atención al cliente, gestión de reservas, gestión de perfil, mantenimiento, fijación de un precio y la creación de

un registro de entrada y salida de viajeros con sus datos, para su posterior entrega a la Guardia Civil.

Para llevar a cabo la aplicación de nuestros requisitos a las viviendas gestionadas por la empresa “Yo por ti” hemos contactado con la propietaria, Ángela Galán, ella ha seleccionado 10 viviendas repartidas entre las zonas de La Orotava, El Puerto de la Cruz, El Poris, Puertito de Güímar y San Andrés. Por otro lado, contactamos con Brian Expósito, trabajador de la empresa “Live My Place Properties”, él seleccionó 7 viviendas en las zonas de Santa Cruz, Tacoronte, El Sauzal, La Laguna, Candelaria, Puertito de Güímar y El Médano. Ambos se pusieron en el supuesto de ser auditores y aplicaron la lista de requisitos que les hicimos llegar a las viviendas que seleccionaron. Los cuestionarios que han rellenado tanto Ángela como Brian se encuentran en los anexos 5 y 6 y son el punto de partida de la Tabla 6, que es un resumen de los apartados del cuestionario donde podemos observar los resultados por temáticas.

Tabla 6: Resultados de la aplicación del modelo propuesto de certificación.

Empresa	“Yo por ti”										“Live My Place Properties”						
Apartamentos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Legal y burocrático (6 Aspectos)	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	6
Marketing y publicidad (3 Aspectos)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
Equipamiento (6 Aspectos)	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
Limpieza y mantenimiento (3 Aspectos)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Atención al cliente (7 Aspectos)	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	4	4	6
Medio Ambiente (7 Aspectos)	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	2	3	4	2	2	3	4
Otros (3 Aspectos)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Total de 35	32	32	31	32	32	31	32	31	32	31	28	29	31	26	26	28	31
	91%	91%	89%	91%	91%	89%	91%	89%	91%	89%	80%	83%	89%	74%	74%	80%	89%
No supera alguna obligatoria											1			2	1		
Certifican	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	No	No	Si	Si

Fuente: Elaboración propia a través de resultados obtenidos

Además, la tabla de requisitos que elaboramos a modo de borrador fue enviada a Javier Martín Vera, gerente de la Asociación Canaria del Alquiler Vacacional para su revisión y para poder conocer su opinión como profesional del sector. Su respuesta fue positiva, nos comentó que los requisitos estaban bien elaborados y que tocaban los aspectos más relevantes en cuanto a las viviendas vacacionales. También nos recordó la importancia de la calidad percibida por los clientes

en el sector ya que de ello depende la repetición y la recomendación a otros. Nos recomendó también, darle un papel más importante al medio ambiente, que se está convirtiendo cada vez más en un aspecto fundamental para los consumidores.

Tras recibir la opinión de Javier Martín, realizamos cambios en la lista de requisitos siguiendo sus recomendaciones, cuyo resultado fue la tabla presentada en el apartado anterior.

5.2. Análisis de resultados.

Los resultados de esta investigación han sido bastante positivos ya que, un 82% de los apartamentos de la muestra obtendrían el certificado, esto ocurre porque las empresas arrendatarias, normalmente, son exigentes con los requisitos para gestionar una vivienda vacacional y si no cumplen algunos de estos, ellos mismos los ofrecen para mejora la reputación de sus arrendados. Lo cual nos lleva a pensar que los requisitos que hemos propuesto se adaptan a la realidad de las viviendas vacacionales. La mayoría de las viviendas han obtenido a su vez una nota superior al 75% por lo tanto podemos deducir que la muestra que hemos analizado se adaptaría perfectamente a nuestro público objetivo

En el caso de la empresa “Yo por ti” podemos destacar que todas las propiedades obtendrían el certificado y todas muestran un patrón similar, esto se da ya que Ángela Galán exige muchos de estos requisitos como condición para gestionar una propiedad. Entre los requisitos que no se cumplen encontramos:

- Los obsequios: Solamente se utilizan estos obsequios en ocasiones importantes como navidades, cumpleaños o grupos grandes.
- Contenedores de reciclaje: Solo la mitad de los apartamentos cuenta con ellos.
- Plantas: Al principio muchos de sus apartamentos las ofrecían pero quedaba en mano de los turistas el regarlas o no y muchas veces estas plantas morían o por poca agua o por exceso de la misma.
- Energía renovable: Actualmente ninguna cuenta con fuentes de energía renovable.

La propietaria, además ha considerado que esta idea es de gran utilidad puesto que el obtener un certificado como este le daría mucha más seguridad al cliente de que la vivienda que está reservando es la adecuada y que no se llevaría ninguna sorpresa.

En el caso de la empresa “Live My Place Properties” 4 de los 7 apartamentos obtienen el certificado, aunque en el caso de subsanar los requisitos obligatorios todos los apartamentos obtendrían el certificado tal y como vemos en el Anexo 7. En cuanto al requisito de la placa distintiva nos comentan que muchos propietarios por el temor a que se lleve un seguimiento de sus viviendas por parte de vecinos u okupas, optan por no colgarla o ponerla en el interior de la vivienda en lugar de en el exterior como especifica el Decreto 113/2015 del Gobierno de Canarias.

A pesar de ello los resultados obtenidos de este segundo cuestionario han sido nuevamente bastante positivos puesto que el índice de requisitos que si se cumple es bastante alto. Entre los requisitos que no se cumplen encontramos:

- La placa identificativa: tal y como se indicó antes es la razón de que dos de ellos no obtengan el certificado.
- La nota de la plataforma debe ser como mínimo de un 70%: Existe un caso en el que es inferior.
- La iluminación es suficiente y homogénea: En un caso no se cumple
- Entrada autónoma: dos apartamentos no disponen de este tipo de check in.
- Carteles o folletos con recomendaciones de lugares a visitar: No se suministran.
- Obsequio para los huéspedes: Solo algunos apartamentos.
- Contenedores de reciclaje: En este caso, no sabían si alguno de los apartamentos contaba con ellos y otros directamente no.
- Electrodomésticos de bajo consumo: Todos menos uno cuentan con ellos.
- Carteles con tiendas cercanas: Solo dos los tienen.
- Plantas en la vivienda: Tres viviendas no cuentan con plantas.
- Energía renovable: Solo una cuenta con energía renovable.

Tabla 7: Resultados por aspectos de la muestra de 17 viviendas.

Legal y burocrático	Marketing y publicidad	Equipamiento	Limpieza	Atención al cliente	Medio ambiente	Otros
9,71	9,8	9,9	10	8,15	5,55	10

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la investigación.

Tal y como apreciamos en la Tabla 7, en la que se evalúa el cumplimiento de los requisitos por temática con base 10, los aspectos que han resultado más positivos han sido los relativos a limpieza, equipamiento y otros, además en el resto de aspectos los resultados han sido bastante buenos excepto en el caso de Medio Ambiente que se debe mejorar ya que cada vez se demanda más que los alojamientos no perjudiquen o lo hagan lo menos posible a la conservación del planeta para las generaciones futuras.

Además, esta herramienta ha sido planteada por nuestros contactos en ambas empresas no sólo como un elemento de medición sino como uno de mejora constante ya que ofrece numerosas recomendaciones para que los apartamentos puedan aplicar y mantener el certificado en el tiempo.

6. Conclusiones.

En la industria turística, el sector de las viviendas vacacionales es una realidad que cada vez adquiere más importancia debido a sus precios, independencia y adaptación a las preferencias del consumidor. Es por ello que cada vez son más los turistas que optan por esta modalidad de alojamiento, lo cual ha llevado a las autoridades a plantearse la necesidad de establecer una serie de directrices que ya se encuentran vigentes. A pesar de ello se hace complicado llevar un seguimiento de todas las viviendas vacacionales ya que son gestionadas por particulares y en Canarias hay un gran número de ellas. Por ello consideramos crucial aplicar algún tipo de indicador que garantice el cumplimiento de las medidas establecidas por las autoridades turísticas y que garantice unos mínimos de calidad a los clientes. Como resultado de esta necesidad surge nuestra propuesta de certificación de calidad y medioambiente, que desde hace años han sido utilizadas en otras tipologías de alojamiento y que hasta ahora han funcionado satisfactoriamente otorgando a los usuarios una seguridad y garantía de que el servicio cumplirá con unos requisitos mínimos de calidad.

Tal y como se ha visto reflejado en los resultados de nuestra investigación el sector de las viviendas vacacionales también está preparado para la aplicación de certificaciones de calidad y medioambientales. De hecho, son sorprendente los buenos resultados que se han obtenido, ya que sin existir ningún indicador que les exija el cumplimiento de algunas de estas medidas, los propietarios y empresas están ofreciendo calidad a los clientes. Lo cual en nuestra opinión debería tener un reconocimiento.

Además, la aplicación de un certificado de calidad supondría un win to win ya que tanto el propietario o empresa encargada de la gestión, la entidad certificadora, el destino y los clientes se verían beneficiados. En el caso del propietario o empresa se ven beneficiados porque pueden usar la imagen de la certificación, que le aporta fiabilidad, calidad y diferenciación de otros alojamientos. En cuanto a la entidad certificadora se ve beneficiada económicamente por los pagos realizados por los usuarios de la certificación. El destino ganaría en términos de calidad percibida por el cliente y en satisfacción del mismo. Y el cliente tendría la seguridad de que el servicio contratado cumplirá con las expectativas creadas a la hora de realizar la reserva.

Finalmente, cabe mencionar también que debido a la crisis sanitaria causada por el COVID-19 el uso de las viviendas vacacionales se puede ver incrementado ya que cuenta con unas características de distanciamiento social que otros tipos de alojamientos no pueden ofrecer y que a partir de ahora formarán parte de una nueva normalidad. Por lo tanto la aplicación de una certificación de calidad cobraría aún más importancia, ya que como se ha mencionado antes es una garantía de seguridad para el consumidor.

7. Referencias bibliográficas.

Acquier, A., Daudigeos, T., Pinkse, J. (2017). Promises and paradoxes of the sharing economy: An organizing framework. *Technological Forecasting and Social Change*, v. 125, 1:10. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2017.07.006>

Moreno Izquierdo, L., Ramón Rodríguez, A., Such Devesa, MJ. (2016) Turismo Colaborativo: ¿Está Airbnb transformando el sector del alojamiento?. *Universidad de Alicante. Departamento de Análisis Económico Aplicado*, página 108. <http://hdl.handle.net/10045/73628>

Díaz Hernández, R., Parreño Castellano, J., Domínguez Mujica, J. (2017) La vivienda secundaria y vacacional en la diversificación de la oferta alojativa de Canarias. *RIULL Repositorio Institucional*, 1:25. <http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/6584>

González Cabrera, I. (2018) ¿La necesaria regulación “ad hoc” de las viviendas vacacionales? El caso de Canarias *RIDETUR. Revista Internacional de Derecho del Turismo*, 1:32, página 24. <http://hdl.handle.net/10396/17155>

Bulchand Gidumal, J., Melián González, S. (2017) Relación entre sostenibilidad y turismo colaborativo a partir de las quejas recibidas en el alojamiento en vivienda vacacional, página 100. <https://doi.org/10.32796/cice.201793>

Camisón Zornoza, C. (2004) Estrategias de calidad turística. El papel de los sistemas de acreditación y certificados de calidad. *Mediterráneo económico* 1:284

Duque Oliva, J. (2005) Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, v. 15, n. 25, 64:80. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3190>

La Sociedad Internacional de Ecoturismo (2004). Una guía simple sobre certificaciones de turismo sostenible y ecoturismo. *Center for Ecotourism and Sustainable Development* 1:25. <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-13/SEMANA1/Guiasimplesobrecertification.pdf>

Miranda González, FJ., Chamorro Mera, A., Rubio Lacoba, S. (2004). Clarificando el concepto de certificación: El caso español. Universidad de Extremadura. *Boletín económico del ICE*, 1001:1016.

Gobierno de Canarias, Consejería de Cultura, Turismo y Deportes (2018). El alquiler vacacional en Canarias: Demanda, Canal y Oferta 2018.

Real Decreto-Ley 7/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes en materia de vivienda y alquiler. Boletín Oficial del Estado

Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos. Boletín Oficial del Estado

Ley 49/1960, de 21 de julio, sobre propiedad horizontal. Boletín Oficial del Estado

8. Webgrafía.

Q de Calidad

<http://www.calidadturistica.es/index.aspx>

AENOR

<https://www.aenor.com/certificacion/turismo-y-ocio>

Boletín Oficial de Canarias núm. 101 (2015)

<https://sede.gobcan.es/cpji/boc>

Calidad de destino

<https://www.calidadendestino.es/Contenidos/InformacionGeneral.aspx>

El diario.es

https://www.eldiario.es/canariasahora/tenerifeahora/economia/turistas-recibidos-Canarias-prefirieron-vacacional_0_893811566.html

Web de Yo por ti

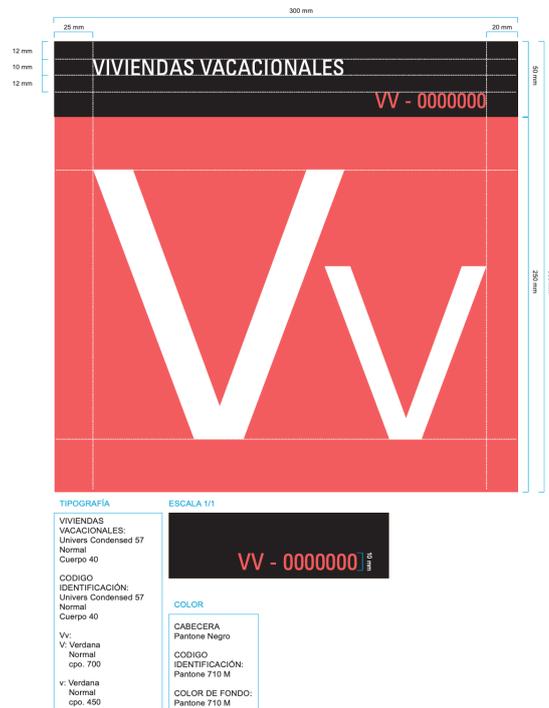
www.housetenerife.es

Web de Live My Place Properties

<https://www.livemyplace.com/>

9. Anexos.

ANEXO 1: Placa distintiva viviendas vacacionales.



ANEXO 2: Requisitos de equipamiento mínimos de las viviendas vacacionales.

Las viviendas vacacionales deberán contar con el equipamiento mínimo establecido en el presente artículo, en cada una de sus dependencias, de forma proporcional al número de sus ocupantes y acorde a la actividad desarrollada en las mismas, siendo:

1. Equipamiento general.

- a. Cierre interior de seguridad en puertas de acceso.
- b. Botiquín de primeros auxilios.

2. Dormitorio.

- a. Iluminación para la lectura junto a cada cama.
- b. Sistema efectivo de oscurecimiento de cada dormitorio con los que cuente.
- c. Perchas de material no deformable y estilo homogéneo adecuadas al número de personas usuarias.
- d. Camas dobles o individuales con las siguientes dimensiones mínimas:
 - Individuales: 0,90 m x 1,90 m
 - Dobles: 1,35 m x 1,90 m

e. Equipamiento mínimo y ropa de cama suficiente por persona usuaria:

- Protector de colchón.
- Sábanas o similar.
- Manta.
- Almohada.
- Cubrecama.

En caso de que la contratación fuese superior a una semana, se dotará de otro juego de cama por persona usuaria para cada semana o fracción.

3. Baño.

- Espejo.
- Secador.
- Portarrollos para papel higiénico.
- Alfombrilla.
- Soporte, con capacidad suficiente, para colocar objetos de aseo en caso de no contar con encimera o similar.
- Toalleros, perchas o colgadores con capacidad suficiente.
- Sistema que impida la salida de agua en la bañera o plato de ducha.
- Toallas de baño por cada persona usuaria.
- Toalla de mano por cada persona usuaria.
- Cuando la estancia fuese superior a una semana, se dotará de otro juego de toallas por persona usuaria para cada semana o fracción.

4. Cocina.

- Horno o microondas.
- Cafetera.
- Vajilla, cubertería y cristalería en número adecuado a la capacidad de las personas usuarias.
- Menaje y lencería suficiente para la manipulación y consumo de alimentos.
- Utensilios de limpieza.
- Plancha y tabla de planchar.

ANEXO 3: Impreso de solicitud.

Solicitud de registro.	
Nombre y apellidos del propietario del inmueble:	_____
DNI:	_____
Dirección del inmueble:	_____
Dirección actual:	_____
Teléfono de contacto	_____
La solicitud se realiza por parte de:	
<input type="checkbox"/> Empresa	<input type="checkbox"/> Propietario
Datos de la empresa (rellenar solo si se es empresa)	
Razón social:	_____
NIF de la empresa:	_____
Dirección empresa:	_____
Teléfono de contacto:	_____
Horario de atención	_____
En _____ a día ___ de ___ del 20 ____	
Firma y/o sello:	

Es necesario presentar este documento debidamente cumplimentado en la dirección de correo electrónico xxxxxx@holidayqualirent.com junto a una verificación del pago de 63,36€ en concepto de auditoría e ingreso en la cuenta:

ESXX XXXX XXXX XXXX XXXX

ANEXO 4: Orden de domiciliación SEPA.

Orden de domiciliación de adeudo bancario SEPA

SEPA Debit Mandate



Referencia de la orden de domiciliación:	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
Nombre del acreedor:	Holiday Qualirent SL
Dirección:	Avenida Trinidad N7, La Laguna
Código postal:	38XXX
País :	España

Mediante esta orden de domiciliación, el deudor autoriza un cobro trimestral de la cantidad 11,38€.

Nombre del deudor:	_____
Dirección del deudor:	_____
Código postal- Población - Provincia	_____
País	_____
Swift BIC	_____
Número de cuenta IBAN	_____

Fecha – Localidad: _____

Firma del deudor:

ANEXO 5: Aplicación de la lista de requisitos para la obtención del certificado Holiday Qualirent a una muestra de viviendas vacacionales tramitadas por “Yo por ti” en Tenerife.

		Obtención certificado HQR									
<p>Requisitos : Para la obtención del certificado, es necesario que el alojamiento cumpla con al menos un 75% de los requisitos (sin contar las eliminatorias o básicas que de no cumplirlas no podrá obtenerse) OBL: requisito obligatorio para obtener la certificación</p>											
Apartamentos		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Legal y burocrático											
Cumple con la normativa legal vigente (SICTED)	O B L	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
La vivienda está inscrita en el Registro General Turístico de la Comunidad Autónoma. (Decreto 113/2015)	O B L	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
La vivienda cuenta con placa distintiva oficial en un lugar visible de la fachada (Decreto 113/2015)	O B L	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Los datos de los usuarios de la vivienda vacacional son remitidos a la Dirección General de Policía (Decreto 113/2015)	O B L	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Se emite justificante de compra y/o factura si es solicitado (SICTED)	O B L	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Existe una política de objetos perdidos (SICTED)	O B L	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Marketing y publicidad											
Las fotos que se ofertan en la web concuerdan con la realidad o la superan	O B L	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Los servicios que se ofertan en la web concuerdan con la realidad	O B L	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
La nota en la plataforma en la que se oferta debe ser como mínimo del 70%	O B L	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Equipamiento											

La iluminación del apartamento es suficiente y homogénea (Q de Calidad)		Si									
General: cierre interior de seguridad, botiquín de primeros auxilios, mesa y sillas suficientes para el número de personas alojadas, sillón o sofá, mesa y silla de terraza (en caso de contar con ella), espejo, televisor de al menos de 14 pulgadas y lavadora (Decreto 113/2015 y Q de calidad)	O B L	Si									
Dormitorio: iluminación para lectura a ambos lados de las camas, sistema de oscurecimiento en dormitorios, perchas, camas individuales o dobles cuyas medidas sean como mínimo 0,90 x 1,90 y 1,35 x 1,90 respectivamente, protector de colchón, sábanas, mantas, almohadas y cubrecamas en cada cama (Decreto 113/2015)	O B L	Si									
Baño: espejo, secador, portarrollos para papel higiénico, alfombrilla, soporte para objetos de aseo, toalleros o coladores, sistema que impida la salida de agua de la bañera o ducha, papeleras con tapa, toallas de baño y mano para cada usuario (Decreto 113/2015 y Q de calidad)	O B L	Si									
Tabla de planchar (Decreto 113/2015)	O B L	Si									
Wifi sin coste adicional para clientes		Si									
Limpieza y mantenimiento											
Se limpia el apartamento a la entrada y salida del cliente (SICTED)	O B L	Si									
Existe un mantenimiento de las zonas comunes (SICTED)	O B L	Si									
Botiquín básico: un desinfectante (alcohol o agua oxigenada), un antiséptico (betadine), gasas estériles, algodón, esparadrapo, tiritas y una etiqueta con todo lo que incluye el botiquín *1 (SICTED)	O B L	Si									
Atención al cliente											
Se utiliza las opiniones de los clientes a la hora de mejorar el servicio (SICTED)		Si									
Se atiende al cliente con la mayor brevedad (SICTED)		Si									
Dispone de entrada autónoma		Si									

El propietario o en su lugar la persona física o jurídica que se encargue de la explotación de la vivienda debe responder a todos los comentarios de la plataforma online		Si									
Carteles o folletos con recomendaciones de lugares que visitar (restaurantes, bares, parques, playas, museos...)		Si									
Obsequios para los huéspedes (ya sea botellas de agua, fruta, vino...)		No siempre									
Cartel informativo con número de teléfono de atención, en horario como mínimo de 8.00h a 20.00h (Decreto 113/2015)	O B L	Si									
Medio ambiente											
El apartamento o vivienda cuenta con contenedores de reciclaje (para papel, plástico y vidrio como mínimo)		Si	Si		Si	Si		Si		Si	
Cartel con información sobre las tiendas cercanas para fomentar el consumo de productos de proximidad		Si									
Los electrodomésticos y bombillas son de bajo consumo		Si									
La cisterna deberá tener ahorrador de agua.		Si									
Todas las viviendas deberán contar con un cartel sensibilizador medioambiental, como mínimo con materia de ahorro energético y de agua (Decreto 142/2010)		Si									
La vivienda tiene al menos una planta											
La vivienda utiliza alguna energía renovable (solar, hidráulica, eólica...)											
Otros											
Las dimensiones de la vivienda deben admitir una adecuada dotación de muebles y equipos que permitan la realización de actividades de descanso, vestuario, aseo, mantenimiento, almacenaje y servicios de comunicaciones. (Decreto 113/2015)	O B L	Si									
La vivienda solo se alquila completa, no se alquilan habitaciones individuales. (Decreto 113/2015)	O B L	Si									
Se dispone de hojas de reclamación ajustadas al modelo oficial	O B L	Si									

Valoración del Auditor	
Aspectos que se valoran positivamente	<p>Los obsequios se realizan en ocasiones especiales como cumpleaños, a grupos grandes o en épocas como navidades.</p> <p>Existen carteles sensibilizadores pero solo en el aspecto de electricidad.</p> <p>Las plantas no suelen aguantar ya que hay clientes que no las riegan y otros que las sobrieriegan.</p> <p>Algunos apartamentos tienen el cartel a la entrada.</p>
Aspectos a cambiar	

Nombres de los apartamentos:

1. La Orotava
2. Puerto de la Cruz
3. El Poris
4. Puertito de Güímar
5. San Andrés
6. Puertito de Güímar
7. Puertito de Güímar
8. El Poris
9. San Andrés
10. Puertito de Güímar

ANEXO 6: Aplicación de la lista de requisitos para la obtención del certificado Holiday Qualirent a una muestra de viviendas vacacionales tramitadas por “Live My Place Properties”.

		Obtención certificado Holiday Qualirent						
<p>Requisitos: Para la obtención del certificado, es necesario que el alojamiento cumpla con al menos un 75% de los requisitos (sin contar las eliminatorias o básicas que de no cumplirlas no podrá obtenerse) OBL: requisito obligatorio para obtener la certificación</p>								
Apartamentos		11	12	13	14	15	16	17
Legal y burocrático								
Cumple con la normativa legal vigente (SICTED)	OBL	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
La vivienda está inscrita en el Registro General Turístico de la Comunidad Autónoma. (Decreto 113/2015)	OBL	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
La vivienda cuenta con placa distintiva oficial en un lugar visible de la fachada (Decreto 113/2015)	OBL	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
Los datos de los usuarios de la vivienda vacacional son remitidos a la Dirección General de Policía (Decreto 113/2015)	OBL	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Se emite justificante de compra y/o factura si es solicitado (SICTED)	OBL	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Existe una política de objetos perdidos (SICTED)	OBL	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Marketing y publicidad								
Las fotos que se ofertan en la web concuerdan con la realidad o la superan	OBL	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Los servicios que se ofertan en la web concuerdan con la realidad	OBL	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
La nota en la plataforma en la que se oferta debe ser como mínimo del 70%	OBL	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI
Equipamiento								

La iluminación del apartamento es suficiente y homogénea (Q de Calidad)		SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI
General: cierre interior de seguridad, botiquín de primeros auxilios, mesa y sillas suficientes para el número de personas alojadas, sillón o sofá, mesa y silla de terraza (en caso de contar con ella), espejo, televisor de al menos de 14 pulgadas y lavadora (Decreto 113/2015 y Q de calidad)	OBL	SI						
Dormitorio: iluminación para lectura a ambos lados de las camas, sistema de oscurecimiento en dormitorios, perchas, camas individuales o dobles cuyas medidas sean como mínimo 0,90 x 1,90 y 1,35 x 1,90 respectivamente, protector de colchón, sábanas, mantas, almohadas y cubrecamas en cada cama (Decreto 113/2015)	OBL	SI						
Baño: espejo, secador, portarrollos para papel higiénico, alfombrilla, soporte para objetos de aseo, toalleros o coladores, sistema que impida la salida de agua de la bañera o ducha, papelera con tapa, toallas de baño y mano para cada usuario (Decreto 113/2015 y Q de calidad)	OBL	SI						
Tabla de planchar (Decreto 113/2015)	OBL	SI						
Wifi sin coste adicional para clientes		SI						
Limpieza y mantenimiento								
Se limpia el apartamento a la entrada y salida del cliente (SICTED)	OBL	SI						
Existe un mantenimiento de las zonas comunes (SICTED)	OBL	SI						
Botiquín básico: un desinfectante (alcohol o agua oxigenada), un antiséptico (betadine), gasas estériles, algodón, esparadrapo, tiritas y una etiqueta con todo lo que incluye el botiquín *1 (SICTED)	OBL	SI						
Atención al cliente								
Se utiliza las opiniones de los clientes a la hora de mejorar el servicio (SICTED)		SI						
Se atiende al cliente con la mayor brevedad (SICTED)		SI						
Dispone de entrada autónoma		SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI
El propietario o en su lugar la persona física o jurídica que se encargue de la explotación de la vivienda debe responder a todos los comentarios de la plataforma online		SI						
Carteles o folletos con recomendaciones de lugares que visitar (restaurantes, bares, parques, playas, museos...)		NO						
Obsequios para los huéspedes (ya sea botellas de agua, fruta, vino...)		NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
Cartel informativo con número de teléfono de atención, en horario como mínimo de 8.00h a 20.00h (Decreto 113/2015)	OBL	SI						
Medio ambiente								

El apartamento o vivienda cuenta con contenedores de reciclaje (para papel, plástico y vidrio como mínimo)		NO			NO			
Cartel con información sobre las tiendas cercanas para fomentar el consumo de productos de proximidad		NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI
Los electrodomésticos y bombillas son de bajo consumo		SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI
La cisterna deberá tener ahorrador de agua.								
Todas las viviendas deberán contar con un cartel sensibilizador medioambiental, como mínimo con materia de ahorro energético y de agua (Decreto 142/2010)		SI						
La vivienda tiene al menos una planta		NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI
La vivienda utiliza alguna energía renovable (solar, hidráulica, eólica...)		NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO
Otros								
Las dimensiones de la vivienda deben admitir una adecuada dotación de muebles y equipos que permitan la realización de actividades de descanso, vestuario, aseo, manutención, almacenaje y servicios de comunicaciones. (Decreto 113/2015)	OBL	SI						
La vivienda solo se alquila completa, no se alquilan habitaciones individuales. (Decreto 113/2015)	OBL	SI						
Se dispone de hojas de reclamación ajustadas al modelo oficial	OBL	SI						
Valoración del Auditor								
Aspectos que se valoran positivamente								
Aspectos a cambiar								

11: Santa Cruz

12: Tacoronte

13: El Sauzal

14: La Laguna

15: Candelaria

16: Puertito de Güímar

17: Médano