REQUISITOS PARA LAS FAMILIAS

Los estudios del sector señalan que una de las tendencias del mercado en el ámbito de ELE (así como uno de los elementos diferenciadores de la oferta) es la contratación por parte de los alumnos de productos de servicio ampliado, entre los que se incluye el servicio de alojamiento. Para una adecuada gestión de dicho servicio, se pueden tomar como referencia estas pautas de actuación elaboradas a partir de las recomendaciones recogidas en la Norma UNE-EN 14804:2006, Proveedores de viajes o estancias para el estudio de idiomas y que ha servicio de fuente para la elaboración de la ficha de alojamientos recogida en la ficha de centro del Sistema de Acreditación de Centros ELE del Instituto Cervantes.

Requisitos para las habitaciones ofrecidas (independientemente de que sean en apartamentos, residencias o familias)

- Habitación individual o compartida.
- La habitación debe disponer de:
  - suficiente espacio para cada participante;
  - el tamaño de la cama debe ser al menos de 105 cm (no se permiten literas, cama nido, etc…)
  - armario o cómoda o similar donde el participante pueda guardar su ropa;
  - suficiente iluminación para que el alumno pueda leer en ella;
  - ventana que se pueda abrir de manera que permita la ventilación;
  - una puerta que se pueda cerrar.
  - servicio de cambio de sábanas y de toallas semanal.
  - Tanto almohadas como colchón deben disponer de funda impermeable transpirable cuyo lavado será periódico.
  - En periodo estival, debe disponer de ventilador y/o aparato de aire acondicionado

Requisitos para la cocina (cuando hay posibilidad de habitación con derecho a cocina) La cocina dispone de:

- una mesa para comer y una silla para cada participante, a menos que haya un comedor aparte con mesa y sillas.
- electrodomésticos (nevera, placa de cocción o vitrocerámica), fregadero o pila con agua fría y caliente;
- utensilios de cocina (ollas, sartenes, pala, cucharones, tabla para cortar alimentos, abrelatas, etc.) y platos, juegos de cubiertos, vasos y tazas.

Requisitos del baño del servicio de alojamiento El baño dispone de:

- Inodoro;
- lavabo con agua caliente y fría;
- ducha o bañera con agua caliente y fría.

Otros requisitos de los alojamientos

- En el alojamiento el estudiante debe poder disponer, al menos, de una silla y una mesa donde se pueda escribir.
- Servicio de lavado de ropa (realizado por el propio alumno o por terceras personas). En el caso de menores el servicio es gratuito.
- Es imprescindible el acceso a Internet (tener wifi). No se podrá interrumpir de manera voluntaria el acceso a wifi en ningún momento.
- Se debe poner a disposición del participante un teléfono desde el que se puedan realizar llamadas.

Requisitos para la gestión de alojamiento en familias (requisitos específicos)

Contacto previo con las familias anfitrionas

- El centro facilita a las familias anfitrionas toda la información sobre las obligaciones y responsabilidades que asume durante la estancia del participante.
- En el caso de menores, el centro se asegura de que los anfitriones son conscientes de que tienen que actuar como tutores de éstos.
- El centro se asegura de que los anfitriones están de acuerdo con todas las obligaciones que tienen que cumplir.

Registros de proveedores de familias y procedimiento de selección

- El procedimiento de selección de familias debe requerir siempre la visita de una persona del centro al domicilio familiar.

FORMACIÓN Y GESTIÓN DE GRANADA S.L. UNIPERSONAL Cif: B-18432583 Inscrita en el registro Mercantil de Granada, Tomo 752, Libro 0, Folio 154, Hoja GR 11193

Centro de Lenguas Modernas
Universidad de Granada
Placeta del Hospicio Viejo s/n
18009 GRANADA (Spain)
www.clm-granada.com
info@clm.ugr.es
Tel. +34 958 215 660
Fax. +34 958 220 844

D26/4.1

REQUISITOS PARA LAS FAMILIAS

- La distancia al CLM del alojamiento no debe ser más de 2 kilómetros
- El centro debe contar con registros de todas las familias que forman parte del proceso de selección en los que se incluye información exhaustiva. En dichos registros debe haber información sobre:
    - Número de personas que viven en la casa (y sus nombres);
    - Edad de cada uno de los miembros de la familia;
    - Parentesco entre las miembros de la familia;
    - (Ocupaciones de los miembros de la familia);
    - Existencia de mascotas y raza, si procede;
    - Normas con respecto al tabaco; preferentemente los estudiantes NO quieren vivir con familias que fuman en ninguno de los habitáculos del domicilio;
    - Si alguna persona que viva en el domicilio padece de una enfermedad grave, discapacidad o desorden nervioso;
    - Si alguna persona que viva con la familia tiene antecedentes penales o algún problema con la justicia;
    - La familia deberá presentar certificado de no tener delitos fiscales, así como el de no constar en el registro de delincuentes sexuales
    - La familiar deberá aportar copia del seguro de hogar que tengan, especificando que la responsabilidad civil cubre a la persona que tiene alojada.

Los formularios de recogida de información por parte de las familias anfitrionas deben estar firmados por un adulto y miembro de la familia.

Ante reclamaciones de alumnos con relación al servicio de alojamiento en familias, el procedimiento debe contemplar una nueva visita al domicilio de la familia anfitriona para verificar el nivel de calidad del servicio.

El abono de los honorarios correspondientes al alojamiento se hará al número de cuenta del titular como "familia anfitriona", para lo cual deberán presentar un certificado de titularidad de cuenta del banco. El CLM emitirá una factura a nombre del titular en concepto de gastos de gestión por la diferencia entre la cantidad pagada por los alumnos al CLM y la cantidad recibida por las familias. Dicha factura, será enviada por correo electrónico desde Contabilidad, es un gasto fiscalmente deducible para las familias.

Condiciones del alojamiento en familia

- El centro debe asegurarse de que la familia anfitriona procure la integración del participante en su vida diaria.
- El centro debe detallar en la información respecto a esta modalidad de alojamiento los compromisos que asume la familia anfitriona:
    - Compartir las comidas con él
    - Hacer que participe en la vida social de la familia
    - Animarle para que converse y use la lengua que está aprendiendo
    - Asegurar el respeto mutuo hacia las diferencias culturales
    - Compromiso con respecto al habla en presencia del participante, sólo la lengua que éste va a
    - estudiar.

- A menos que el centro se lo comunique al participante y éste lo acepte por escrito, la familia anfitriona no aloja a más de dos participantes a la vez.
- A menos que el centro se lo haya comunicado al participante y éste lo haya aceptado por escrito, el participante es el único hablante nativo de su lengua dentro de la casa.
- El centro se asegura de que los anfitriones se comprometen a avisar al centro si el participante tiene un problema de salud.

NOTA: El centro se reserva el derecho de rescindir inmediatamente el acuerdo de colaboración en caso de que algunas de las condiciones anteriores no sea respetada. De cara a verificar los requisitos, se procederá a realizar visitas previas y varias visitas aleatorias a lo largo de la estancia del alumno sin previo aviso a la familia anfitriona. Tras dicha visita, se obtendrá una puntuación que lo situará en el ranking de la base de datos de familias para las posibles adjudicaciones. El centro se reserva el derecho de rescindir inmediatamente el acuerdo de colaboración en caso de que algunas de las condiciones anteriores no sea respetada.

Centro de Lenguas Modernas
Universidad de Granada
Placeta del Hospicio Viejo s/n
18009 GRANADA (Spain)
www.clm-granada.com
info@clm.ugr.es
Tel. +34 958 215 660
Fax. +34 958 220 844

FORMACIÓN Y GESTIÓN DE GRANADA S.L. UNIPERSONAL Cif: B-18432583 Inscrita en el registro Mercantil de Granada, Tomo 752, Libro 0, Folio 154, Hb 11193
D26/4.1