

# Estándares de Alojamiento Universitario

---

SERCOTEC-MINISTERIO DE ECONOMIA, CHILE

---

## **Alojamiento Universitario – Requisitos para su Calificación**



**Primera Edición: 2009**

**Descriptor: Establecimiento de alojamientos  
Universitarios, clasificación, requisitos**

---

## INDICE

PREAMBULO	1
1. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN	3
2. REFERENCIA NORMATIVA	3
3. TERMINOS Y DEFINICIONES	4
4. REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACION INTERNA	8
5. SERVICIOS GENERALES	11
6. REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA	12
7. REQUISITOS DE EQUIPAMIENTO ,MOBILIARIO Y SUMINISTRO	14
8. REQUISITOS COMERCIALES Y DE MARKETING	17
9. REQUISITOS DE PERSONAL DE CONTACTO Y DEMAS CLIENTE	19

## PREAMBULO

SERCOTEC, es el organismo que tiene a su cargo a través de distintos programas, otorgar las herramientas necesarias para la competitividad y mejorar la capacidad de gestión. De esta manera, en el contexto de mejorar la calidad de alojamiento para estudiantes universitarios, se entrega esta herramienta que define todos los aspectos que buscan definir un estándar.

El estándar se diseñó para especificar los requisitos mínimos generales, de gestión y de calidad que deben cumplir los alojamientos universitarios para optar a una calificación Básica, Media o Superior.

La metodología de estudio se elaboró desde un punto de vista teórico y práctico, lo teórico hace referencia a la teoría de la Servucción, mencionada y explicada en Anexo III y lo práctico referido al anexo I, II y IV del presente documento.

Por no existir una herramienta previa, en la elaboración de este estándar, se han tomado en consideración los siguientes documentos:

- a) “Estudio de hábitos de consumo y gasto de los estudiantes de educación superior de la comuna de Valparaíso” (prof. Inés Guerrero)
- b) Estudio de Clusters de la región de Valparaíso de Rodrigo Alfaro
- c) Diagnóstico Programa de Recuperación Urbana, Jorge Ducci
- d) Estudio para Programa de Servicios Universitarios, Arlene Ebensperguer

Estándares de calidad para alojamientos universitarios ha sido preparado por SERCOTEC con la participación de organizaciones y personas naturales siguientes:

Paula Alfonso	Consultora
Lily Bustamante	Consultora
Loreto Jorquera	Consultora

Gloria Nuñez	Universidad de Valparaíso
Pamela Salinas	Universidad de Valparaíso

Paulina Pereda <sup>1</sup>	Universidad Técnica Federico Santa María
Teresa Pino	Universidad Técnica Federico Santa María
Carlos Fuenzalida	Inacap
José Miguel González	Universidad Viña del Mar
Francisca Silva <sup>2</sup>	Universidad Viña del Mar
Ricardo Sáez	Duoc
David Letelier <sup>3</sup>	Universidad Católica de Valparaíso
Mauricio Salazar	Universidad Católica de Valparaíso
Loreto Caviedes	Corporación Santo Tomas
Gregorio Silva Díaz <sup>4</sup>	Universidad de Playa Ancha
Viviana Alcayaga	Universidad Adolfo Ibañez
José Luís Vidal <sup>5</sup>	Centro formación Técnica Católica de Valparaíso
Álvaro Díaz	Agencia Regional de Valparaíso
Manuel Valdés	Agencia Regional de Valparaíso
Margarita Báez	Hotel Garden
Karla Olivares	Hostal Oregon
Ignacio Gutiérrez	Hostal Oregon
Karen Aguirre	Casa de Henao
Ulises Villena	Camila 109
Soledad Ramírez	Hostal Polanco
María Eugenia Muñoz	Pensión Universitaria
Thelma Castro	Decares
Isabel Calfual	Hospedaje Isabel
Yolanda Salinas	Residencial Yoli
Adriana Herrera	Casa de familia
Elena Yopez	Residencial Universitaria
Juan Carlos Moraga	Hostal Pasos Playa
Verónica Abarzúa	Hostal Los Delfines
Jorge Valdes	Inmobiliaria Santa Fe

---

<sup>1</sup> Participa del proceso, no asiste a plenario

<sup>2</sup> Participa del proceso, no asiste a plenario

<sup>3</sup> Participa del proceso, no asiste a plenario

<sup>4</sup> Participa del proceso, no asiste a plenario

<sup>5</sup> Participa del proceso, no asiste a plenario



Estándar Alojamiento Universitario Valparaíso

Rebeca Eidelstein	Inmobiliaria Santa Fe
Isabel Díaz	Inmobiliaria Santa Fe
Vivian Vicencio	Residencial Blest Gana
Carmen Zúñiga	Offenbacher-Hof
Tatiana Avsolomovich	Residencial Universitaria
Ninfa Rojas	B & B Casa del Sol
Maria Magdalena Muñoz	Residencial Universitaria

## 1. ALCANCE Y CAMPO APLICACIÓN

- 1.1. Estos estándares establecen los requisitos mínimos generales, de gestión y de calidad que deben cumplir los alojamientos universitarios de la región de Valparaíso, para obtener la calificación básico, medio o superior.
- 1.2. Estos estándares no establece requisitos que son reglamentarios (por ejemplo: sistema de protección contra incendios, preparación de alimentos, ordenanza de urbanismo y construcción y otros), para lo cual se debe aplicar lo establecido por la autoridad competente respectiva.
- 1.3. Para acceder a cualquier nivel de estandarización, se acepta cumplir un mínimo de 80% del total de atributos evaluados. No obstante, todos los atributos asociados al cumplimiento normativo y los que tienen relación con la seguridad del estudiante deben ser cumplidos en su cabalidad para obtener la estandarización.

## 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Este documento de estándares de alojamiento universitario contiene disposiciones que, a través de referencias normativas y legales, constituyen requisitos del estándar:

NCh 2960 Of.2006 Alojamiento turístico, Hostales y residenciales, requisitos para su calificación

NCh 2941 Of.2005 Alojamiento turístico, Alojamiento Familiar o Bed & Breakfast, requisitos para su calificación

NCh 2971 Of.2006, Alojamiento turístico, Albergues, refugios u hostels, requisitos para su calificación

Ley General de Urbanismo y construcción

Decreto Supremo 194 / 78

Ley del Tabaco 19.419

Decreto Supremo 35 / 2005



Decreto Supremo 594  
Decreto Supremo 977  
DFL 725/68

Estándar Alojamiento Universitario Valparaíso

### 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

**Administrador:** persona responsable del funcionamiento de un establecimiento de alojamiento universitario

**Alojamiento Universitario:** establecimiento en que se provee comercialmente el servicio de alojamiento y servicio de alimentación por un periodo no inferior a una pernoctación que mantenga como procedimiento permanente, un sistema de registro, con la identificación del estudiante; permitan el libre acceso y circulación de los estudiantes a los lugares de uso común y estén habilitados tanto para recibir estudiantes en forma individual o colectiva; con fines de estudio, deportivos, recreativos y familiares.

**Baño compartido:** cuarto de baño destinado a servir los requerimientos de más de una habitación.

**Baño Privado:** cuarto de baño de uso exclusivo para los estudiantes de una determinada unidad habitacional y que por lo general conforman una unidad arquitectónica conectada interiormente.

**Buen estado de Conservación:** condiciones con que las características materiales, estructurales y estéticas de niveles de pisos alineación de paredes, pintura y terminaciones permiten la operatividad correspondiente.

**Calefacción:** dispositivos de acondicionamiento térmico que permiten elevar la temperatura de un establecimiento de alojamiento universitario para alcanzar el confort térmico requerido, tales como estufas, chimeneas, radiadores y similares.

**Cama de una plaza o individual:** cama para el alojamiento universitario de una persona con un ancho de 0,90 m y un largo de 1,90m como mínimo.

**Cama de una plaza y media:** cama para el alojamiento universitario de una persona con un ancho de 1,05 m y un largo de 1,90 m como mínimo.



**Capacidad del Alojamiento:** N° Total de estudiantes que se puede entrega el servicio de Alojamiento Universitario.

**Cocina:** sección del establecimiento o de una unidad habitacional destinada a la preparación de alimentos y posteriormente a su consumo.

**Comedor:** recinto de uso común de un establecimiento destinado al servicio de alimentos elaborados y bebidas en horarios preestablecidos; también puede corresponder al área de una unidad habitacional donde los estudiantes se sirven alimentos.

**Cuadra:** Equivale a 100 mts

**Deberes y derechos del estudiante:** Hace referencia a deberes y derechos del estudiante en aspectos como Horarios, privacidad, respeto, daños, limpieza, comportamiento y uso de los servicios.

**Directorio de servicios:** guía en la que figuran el listado de servicios del establecimiento de alojamiento universitario, con indicación de los datos acerca de ellos, como su definición, horarios de atención y otros.

**Ducha:** aparato o instalación del cual cae agua en forma de lluvia o de chorro sobre el cuerpo para limpiarlo o refrescarlo.

**Espacio de uso común:** Hace referencia a baños compartidos, cocina, espacio de estudio, sala de esparcimiento o reuniones, comedores y patio.

**Espacio de estudio:** Hace referencia a lugares que puedan servir al estudiante para concentrarse en sus estudios: living, sala de estar, etc.

**Estanterías:** mueble sin puertas para guardar utensilios e insumos de cocina.

**Estudiante:** persona que recibe el servicio.

**Habitación compartida:** sección común destinada a la permanencia y alojamiento de dos o más persona, ocupando al menos camas especificado en la norma.

**Habitación individual:** sección privada destinada a la permanencia y alojamiento de una sola persona, ocupando al menos camas especificado en la norma.

**Habitación:** área o sección privada o común de una unidad habitacional de un establecimiento de alojamiento universitario destinada a la pernoctación de un estudiante.

**Iluminación Complementaria:** luces de emergencia cuyo encendido se produce al menos manualmente, si quedara fuera de servicio por cualquier causa, las que alumbran normalmente.

**Interiores de la Casa Habitación:** Hace referencia a la construcción de la casa habitación en cuarto a pisos, paredes y cielo.

**Lockers:** mobiliario con sistema de seguridad que sirve para guardar pertenencias

**Material publicitario:** folletos diapositivas, cintas de video y otros similares destinados a ser utilizados o distribuidos en forma gratuita y cuyo objetivo es difundir al establecimiento ;no se considera material publicitario los aviso en los diferentes medios de comunicación ni artículos publicitarios tales como portavasos ,lápices ,llaveros y similares.

**Media pensión: servicio** diario de alimentación consistente en desayuno y almuerzo o cena.

**Mobiliario de estudio:** Hace referencia a mobiliario que permita al estudiante contener su material de estudio.

**Pensión Completa:** servicio diario de alimentación consistente en desayuno, almuerzo y cena.

**Sala de reunión/ esparcimiento:** Área o recinto de uso común especialmente para el uso de diversos juegos o servicio de entrenamiento, además para el encuentro concertado de personas con fines sociales, estudio u otros, se puede aplicar a living y o comedor.

**Servicio:** organización y/o personal destinado a proveer acciones tendientes a satisfacer necesidades específicas del estudiante

**Servicio concertado:** aquel pactado con un proveedor externo.

**Servicio de entretenición:** conjunto de actividades programadas para la entretenición de los estudiantes de un establecimiento de alojamiento universitario, diseñadas para ser desarrolladas en forma individual o colectiva, pudiendo ser de carácter deportivo, de esparcimiento entre otras.

**Servicio de lavandería:** Infraestructura o Acceso a equipos para realizar lavado de ropa y planchado, puede ser autónomo o brindado por el alojamiento.

**Servicio de primeros auxilios:** atención inicial básica brindada por uno o mas personas que se encuentren dentro del establecimiento de alojamiento universitario a un estudiante en el caso de accidente o emergencia de salud, mientras esta es trasladada de ser necesario, a un servicio de urgencia.

**Servicio de aseo:** actividades que se desarrollan entorno a la limpieza de habitación y/o espacio de uso común, la cual requiere de personal y equipamiento.

**Servicio de conectividad:** enlace a Internet.

**Servicios básicos:** elementos de habitabilidad y seguridad que el establecimiento de alojamiento universitario debe asegurar al estudiantes y que hace referencia a los suministros de gas, extintores en lugares de uso común dependiendo de la superficie de la casa habitación agua potable, suministro de agua caliente y fría, iluminación de emergencia en lugares de uso común agua electricidad e iluminación natural en el 50% de las superficie de la casa habitación y ventilación adecuada.

**Servicios de comercio:** Hace referencia a empresas de comercio como almacenes, farmacias, librerías, entre otras.

#### 4. REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACION INTERNA

##### Organización y administración interna

Los alojamientos, en cualquiera de sus calificaciones, debe tener una organización y administración interna tal, de manera que preste los servicios correspondientes a su categoría en cuanto a la conformidad de los requisitos del estudiante y lo que promocióne.

En particular debe:

- a) Contar con un manual de la Organización que contenga a lo menos :
  - ∞ un organigrama o esquema de cargos ,en el cual se establecen las relaciones funcionales, jerárquicas y de control ;
  - ∞ definición y estructuración de las áreas de la organización, incluyendo la definición de las funciones de esas áreas, por escrito;
  - ∞ requisitos y criterios de capacitación (inducción) por escrito, para el personal para todas y cada una de las áreas del alojamiento universitario, en función de lo establecido en la definición y estructuración de las áreas que se haya establecido.
- b) Contar con un directorio de servicio, de todos los servicios, indicando definición del servicio y horarios de las prestaciones.
- c) Contar con un programas de mantención, preventivos y correctivos que se realicen cada un año, de tal manera de asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento de las de instalaciones e infraestructura del alojamiento universitario.
- d) Contar con un reglamento y un procedimiento comunicacional para informar sobre deberes y derechos del estudiante
- e) Contar con procedimientos funcionales y de control relacionados con la seguridad e higiene de las dependencias e instalaciones del alojamiento universitario.

- f) Contar con un sistema de reciclaje aplicado (instructivo, etc) e informar acerca de aquellas medidas de sustentabilidad ambiental adoptadas por el alojamiento universitario y que puedan repercutir en los servicios ofrecidos (tales como menor frecuencia de cambio de sabana o lavado de ropa), las cuales pueden ser de carácter opcional y no deben generar un menor nivel de servicio, si el estudiante no desea colaborar voluntariamente.

5. SERVICIOS GENERALES

ESTANDARES UNIVERSITARIOS			
		ESTANDAR	
		BASICO	MEDIO
ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACION INTERNA			
SERVICIOS GENERALES			
Servicios Básicos	Controlado según contrato	Las 24 horas	Las 24 horas
Servicio de Alimentación	Derecho a cocina	Desayuno-Media Pensión	Pensión Completa
Servicio de Conectividad a Internet	Internet con capacidad de cobertura de conectividad para conexión adecuada	Internet - wifi mayor banda ancha	Internet - wifi mayor banda ancha
Servicios de Hardware	1 PC	1 PC por cada 6 estudiantes	1PC por cada 6 estudiantes y 1 impresora multifuncional
Servicio de Aseo	Aseo diario en espacios comunes y 1 vez a la semana en la habitación	Aseo diario en espacios comunes y Habitación	Aseo diario en espacios comunes y Habitación
Servicio de Lavandería	Acceso a lavar	Lavadora	Lavadora y Secadora
Servicios de Televisión	TV Abierta en espacio común	TV cable-TV Abierta en espacio común	TV cable-TV Abierta en al menos el 30 % de las habitaciones
Servicio Telefónico (Acceso)	n.a	Local	local e internacional

<b>ESTANDARES UNIVERSITARIOS</b>			
<b>ESTANDAR</b>			
	<b>BASICO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>SUPERIOR</b>
<b>Servicio de Acondicionamiento Térmico</b>	Calefacción en los lugares de uso común cuando la T interior sea menos a 18 C	Calefacción y Ventilación en los lugares de uso común cuando la T interior sea menor a 18 C y mayor 24 C resp	Calefacción y Ventilación en habitaciones y lugares de uso común cuando la T interior sea menor a 18 C y mayor 24 C
<b>Servicio Medico</b>	Botiquín y primeros auxilios propio	Primeros auxilios propio	Medico concertado
<b>Servicio de Entretención</b>	Juegos de Salón	Biblioteca	Mínimo 2 Actividades: Biblioteca, maquinas ejercicios o similares
<b>Servicio de Iluminación Complementaria</b>	linterna en los sectores de uso común	linterna para cada habitación	linterna para cada habitación
<b>Servicio de Seguridad</b>	Disposición de llave por cada estudiante de la habitación	Disposición de llave por cada estudiante de la habitación	No aplica

## 6. REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA

ESTANDARES UNIVERSITARIOS			
	ESTANDAR		
	BASICO	MEDIO	SUPERIOR
SOPORTE FISICO			
UBICACIÓN			
Distancia a locomoción Colectiva	A más de 10 cuadras	A menos de 10 cuadras	A menos de 5 cuadras
Vías de acceso	Peatonal	Vehicular y Peatonal	Vehicular y Peatonal
Distancia servicios de Comercio	A más de 10 cuadras	A menos de 10 cuadras	A menos de 5 cuadras
INFRAESTRUCTURA			
Condición de la Fachada	Buen estado conservación	Buen estado conservación	Buen estado conservación
Interiores de la casa habitación	Sin grietas , pintado y libres de Humedad	Sin grietas , pintado y libres de Humedad	Sin grietas , pintado y libres de Humedad
Instalaciones eléctricas	En perfecto estado (con Sello SEC)	En perfecto estado (con Sello SEC)	En perfecto estado (con Sello SEC)
Tipo de Habitación	Compartida	Compartido _Individual	Compartido (capacidad máxima 30%) _ Individual
Dimensión de la Habitación	Mínimo 6 mts <sup>2</sup> por persona excluyendo el Baño	Mínimo 7,5 mts <sup>2</sup> por persona excluyendo el Baño	Mínimo 9 mts <sup>2</sup> por persona excluyendo el Baño



ESTANDARES UNIVERSITARIOS			
ESTANDAR			
	BASICO	MEDIO	SUPERIOR
<b>Tipo de Baño</b>	1 baño Completo Compartido por cada 4 habitaciones ,máximo 8 estudiantes	Tener 50% de las habitaciones con baños privados y el resto baño compartido	Tener 50% de las habitaciones con baños privados y el resto baño compartido
<b>Dimensión Baño</b>	Mínimo de superficie en baños compartidos de 2,5 mts <sup>2</sup>	Mínimo de superficie en baños privados de 1,8 mts <sup>2</sup> y 2,5 mts <sup>2</sup> en baños compartidos	Mínimo de superficie en baños privados de 1,8 mts <sup>2</sup> y 2,5 mts <sup>2</sup> en baños compartidos
<b>Capacidad Sala De Reunión /Espaceamiento</b>	20%de la capacidad del Alojamiento que permita la permanencia simultanea	30%de la capacidad del Alojamiento que permita la permanencia simultanea	40%de la capacidad del Alojamiento que permita la permanencia simultanea
<b>Capacidad Espacio de Alimentación (Cocina o Comedor)</b>	20%de la capacidad del Alojamiento que permita el uso simultaneo	30%de la capacidad del Alojamiento que permita el uso y atención simultaneo	40%de la capacidad del Alojamiento que permita el uso y atención simultaneo
<b>Señalización interna y vías de escape</b>	relativa a los servicios y espacio de uso común	relativa a los servicios y espacio de uso común	relativa a los servicios y espacio de uso común
<b>Extintores</b>	En pasillos o lugares de fácil acceso	En pasillos o lugares de fácil acceso	En pasillos o lugares de fácil acceso
<b>Capacidad de Espacio de Estudio</b>	n.a	20%de la capacidad del Alojamiento que permita el uso simultaneo	20%de la capacidad del Alojamiento que permita el uso simultaneo

## 7. REQUISITOS DE EQUIPAMIENTO ,MOBILIARIO Y SUMINISTRO

ESTANDARES UNIVERSITARIOS			
	ESTANDAR		
	BASICO	MEDIO	SUPERIOR
<b>EQUIPAMIENTO MOBILIARIO Y SUMINISTRO HABITACIONES</b>			
<b>Dimensión de las camas</b>	Cama de 1 plaza (ancho de 0,90 m y un largo de 1,90m )	Cama de 1,5 plaza (ancho de 1,05 m y un largo de 1,90 m)	Cama de 1,5 plaza (ancho de 1,05 m y un largo de 1,90 m)
<b>Mobiliario para guardar ropa</b>	mueble	Closet o Ropero	Closet o Ropero con puerta de al menos 80 cm
<b>Lámpara de velador</b>	Por cada estudiante en la habitación	Por cada estudiante en la habitación	Por cada estudiante en la habitación
<b>Colchón</b>	Con espesor min de 15 cms en buen estado y cubre colchón	Con espesor min de 15 cms en buen estado y cubre colchón	Con resorte y espesor min de 15 cms en buen estadoy cubre colchón
<b>Ropa de cama</b>	Frazadas, Almohadas y Coberfor correspondiente al tamaño de la cama	Frazadas, Almohadas y Coberfor correspondiente al tamaño de la cama	Frazadas, Almohadas y Plumón correspondiente al tamaño de la cama
<b>Mobiliario de estudio</b>	Por cada habitación	Por cada estudiante en la habitación	Por cada estudiante en la habitación
<b>Interruptor de iluminación eléctrica central</b>	Junto a la puerta de acceso	Junto a la puerta de acceso	Junto a la puerta de acceso
<b>Porta rollo de papel higiénico</b>	Aplica	Aplica	Aplica
<b>Tomacorriente con indicación de Voltaje</b>	Aplica	Aplica	Aplica

ESTANDARES UNIVERSITARIOS			
ESTANDAR			
	BASICO	MEDIO	SUPERIOR
Papelero	Aplica	Aplica	Aplica
Persianas o cortinas	Aplica	Aplica	Aplica
Iluminación Habitación	100% de las habitaciones con luz natural	100% de las habitaciones con luz natural	100 % de las habitaciones con luz natural
<b>EQUIPAMIENTO MOBILIARIO Y SUMISTRO BAÑOS</b>			
Ducha, lavamanos e inodoro	Aplica	Aplica	Aplica
Inodoro con asiento y tapa	Aplica	Aplica	Aplica
Revestimiento del baño	Lavable e incombustible	Azulejo en sectores de humedad	Azulejo completo
Iluminación eléctrica	En buenas condiciones Sin cable expuesto)	En buenas condiciones Sin cable expuesto)	En buenas condiciones Sin cable expuesto)
Agua caliente	En lavamanos y ducha	En Lavamanos y Ducha	En Lavamanos y Ducha
Toallero y/o gancho	Mínimo 1	Junto a la ducha y lavamanos	Junto a la ducha y lavamanos
Papelero	Aplica	Aplica	Aplica
Secador de Pelo	n.a	A solicitud del Estudiante	A solicitud del Estudiante
Espejo	Aplica	Aplica	Dimensiones de 50 x 70 cm como mínimo
Califont	Fuera del baño, en lugar ventilado	Fuera del baño, en lugar ventilado	Fuera del baño, en lugar ventilado

ESTANDARES UNIVERSITARIOS			
	ESTANDAR		
	BASICO	MEDIO	SUPERIOR
<b>EQUIPAMIENTO MOBILIARIO Y SUMISTRO COCINAS</b>			
<b>Cocina (NO COCINILLA)</b>	Sin horno	Con horno	Con horno
<b>Sistema de refrigeración de alimentos</b>	Aplica	Aplica	Aplica
<b>Vajilla cristalera y cubiertos</b>	De acuerdo a la capacidad del alojamiento universitario	De acuerdo a la capacidad del alojamiento universitario	De acuerdo a la capacidad del alojamiento universitario
<b>Estantería de cocina</b>	Para almacenar utensilios e insumos además de 1 estante o lockers para guardar insumos por cada 6 estudiantes	Para almacenar utensilios e insumos además de 1 estante o lockers para guardar insumos por cada habitación	Para almacenar utensilios e insumos además de 1 estante o lockers para guardar insumos por cada estudiante
<b>Utensilios para preparar alimentos</b>	Ollas, sartén y otros	Ollas, sartén y otros	Ollas ,sartén y otros
<b>Basurero hermético</b>	Aplica	Aplica	Aplica
<b>Artefacto de lavado</b>	Lavaplatos con agua fría y caliente	Lavaplatos con agua fría y caliente	Lavaplatos con agua fría y caliente
<b>Otros artefactos</b>	Hervidor, tostador, horno microondas	Hervidor, tostador, horno microondas	Hervidor, tostador, horno microondas

## 8. REQUISITOS COMERCIALES Y DE MARKETING

El alojamiento universitario debe cumplir con los requisitos mínimos siguiente, respecto de sus relaciones comerciales y de marketing, durante su periodo de operación:

### ○ **Ventas**

Es competencia del alojamiento universitario contar con un servicio de ventas que cumpla con los requisitos mínimos siguiente:

- a. Contar con un procedimiento para ventas en donde debe existir un documento (contrato de servicio) que vincule al estudiante con el alojamiento universitario por el tiempo que dure la prestación del servicio
- b. Contar con una ficha de información de los estudiantes, el cual debe contener información necesaria para tomar decisiones frente a cualquier evento.
- c. Aceptar como mínimo dos medios de pagos, para la cancelación de la prestación de servicios de alojamiento universitario .El cual debe ser evidenciado mediante un registro (boleta de pago) a la parte interesada.
- d. Mantener su patente de alojamiento al día y visible.

### ○ **Imagen corporativa y publicidad**

El alojamiento universitario debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Consignar de forma precisa y explícita el nombre de fantasía y su clase, en los medios publicitarios, correspondencia, formularios y cualquier otra documentación o material de propaganda que utilice.

- b) El material publicitario utilizado en la promoción de los servicios que ofrece el alojamiento universitario debe responder a parámetros verificables, evitando el uso de términos que, por su ambigüedad, pudiera inducir expectativas sobre los servicios superiores a los que realmente presta el alojamiento universitario.

## 9. REQUISITOS DE PERSONAL DE CONTACTO Y DEMAS CLIENTE

El alojamiento universitario debe cumplir con los requisitos mínimos siguiente, respecto al personal de contacto y los demás cliente perteneciente al sistema, durante su periodo de operación:

### ○ **Ambiente y demás cliente**

- a. Contar y realizar una encuesta de satisfacción a lo menos semestral, que le permita evaluar, analizar y mejorar su infraestructura, equipamiento y mobiliario, suministro, servicios y ambiente del alojamiento universitario.
- b. Contar con una actividad mensual registrada que permita establecer flujos de comunicación entre los estudiantes y el administrador, para realizar una mejora continua en las áreas del alojamiento universitario.
- c. Contar con un procedimiento de recepción y tratamiento de reclamos y sugerencias en un lugar de uso común.

### ○ **Personal**

- a. Contar con un procedimiento de manejo de recados.
- b. Contar con la presencia de un administrador que gestione la administración del alojamiento universitario.