

## Alojamiento turístico - Hosterías - Requisitos para su calificación

### Preámbulo

El Instituto Nacional de Normalización, INN, es el organismo que tiene a su cargo el estudio y preparación de las normas técnicas a nivel nacional. Es miembro de la INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO) y de la COMISION PANAMERICANA DE NORMAS TECNICAS (COPANT), representando a Chile ante esos organismos.

Esta norma se estudió para especificar los requisitos generales, de gestión y de calidad que deben cumplir las hosterías para optar a la calificación de turista, turista superior o lujo.

Por no existir Norma Internacional, en la elaboración de esta norma se han tomado en consideración los siguientes documentos:

- a) Reglamento de Clasificación, Calificación y Registro de establecimientos que presten servicios de alojamiento turístico, D.S. 227 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, del 07 de agosto de 1987, modificado por D.S. 148 del 07 de agosto de 2003, Chile;
- b) Reglamentación de Hospedaje, Decreto N° 283 Viedma, del 27 de octubre de 1982, Río Negro, Argentina;
- c) Reglamentación de Alojamientos Turísticos, Decreto N° 204 Viedma, del 18 de marzo de 1980, Río Negro, Argentina; y
- d) otros antecedentes técnicos nacionales y extranjeros.

## NCh2963

La norma NCh2963 ha sido preparada por la División de Normas del Instituto Nacional de Normalización, y en su estudio el Comité estuvo constituido por las organizaciones y personas naturales siguientes:

Complejo Turístico Valle Dorado  
Espinoza Consultores  
FECS S.A.

Ilustre Municipalidad de Viña del Mar - Oficina de  
Información Turística  
Instituto Nacional de Normalización, INN  
IRAM Chile S.A.  
Oficina Provincial de Viña del Mar, Seremi Salud, V Región  
Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR  
SERNATUR V Región

Universidad del Mar

Roberto Oñate U.  
Rodrigo Espinoza C.  
Jazmín Pavez B.

Marianel Salazar R.  
Ramona Villalón D.  
Christian Fuentes C.  
Eugenia Mancilla L.  
Ricardo González C.  
Julio Cabrera  
María Luisa Quijada S.  
Carlos Jélvez M.  
Loreto Jorquera M.

En forma adicional a las organizaciones que participaron en Comité, el Instituto recibió respuesta durante el período de consulta pública de esta norma, de las entidades siguientes:

Agroturismo Merlín Ltda.  
Comité Araucanía por la Calidad de los Servicios Turísticos  
Global Quality Certification

El Anexo A forma parte de la norma.

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 27 de diciembre de 2005.

Esta norma ha sido declarada Oficial de la República de Chile por Resolución Exenta N° 48, de fecha 23 de enero de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, publicada en el Diario Oficial del 28 de enero de 2006.

# Alojamiento turístico - Hosterías - Requisitos para su calificación

## 1 Alcance y campo de aplicación

1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos generales, de gestión y de calidad que deben cumplir las hosterías que presten el servicio de alimentación completa y alojamiento turístico, para obtener la calificación de turista, turista superior o lujo.

1.2 Esta norma no establece requisitos que son reglamentarios (por ejemplo: accesibilidad para personas en sillas de ruedas, sistema de protección contra incendios, ordenanzas de urbanismo y construcciones y otros), para lo cual se debe aplicar lo establecido por la Autoridad Competente.

## 2 Referencias normativas

El documento normativo siguiente contiene disposiciones que, a través de referencias en el texto de la norma, constituyen requisitos de la norma.

NCh2760 *Clasificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico.*

NCh2964 *Alojamiento turístico - Moteles o cabañas - Requisitos para su calificación.*

## 3 Términos y definiciones

Para los propósitos de esta norma, se aplican los términos y definiciones establecidos en NCh2760.

## 4 Requisitos para las categorías turista, turista superior y lujo

### 4.1 Organización

La hostería, en cualesquiera de sus calificaciones, debe tener una organización tal, de manera que preste los servicios correspondientes a su categoría y los que promocióne. En particular, la hostería debe:

- a) Poseer un organigrama de básico de funcionamiento y división de responsabilidades cuando su personal sea mayor o igual a tres personas.
- b) Contar con procedimientos que permitan garantizar la calidad de los servicios ofrecidos, así como la oportunidad en que se prestan los mismos.
- c) Contar con el personal capacitado y entrenado para la eficiente y oportuna entrega de los servicios que presta la hostería.
- d) Asegurar la correcta presentación del personal que atiende a los usuarios, según sea el cargo o sus funciones.
- e) Tener implementado un medio de recepción y tratamiento de reclamos y sugerencias de los usuarios.
- f) Contar con programas de mantención, preventivos y correctivos, de tal manera de asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento de todas las dependencias de la hostería, así como de su equipamiento.
- g) Contar con procedimientos funcionales y de control relacionados con la seguridad e higiene de las dependencias e instalaciones de la hostería.
- h) Informar a los usuarios la política respecto a tenencia de mascotas.
- i) Informar a los usuarios la política respecto a áreas para fumadores y no fumadores.
- j) Informar mediante la exhibición en lugares visibles de las áreas de uso común y/o en cada unidad habitacional, de un resumen de las disposiciones sobre el uso de las instalaciones, dependencias o equipos que corresponda, en español e inglés.
- k) Informar mediante un directorio de servicios de la hostería, en cada unidad habitacional, en español e inglés, de todos los servicios de la hostería, indicando definición del servicio, horario de las prestaciones, y en el caso que éstos sean proporcionados por terceros, lugar o teléfono donde se puedan contratar.
- l) Informar de aquellas medidas de sustentabilidad ambiental adoptadas por la hostería y que puedan repercutir en los servicios ofrecidos (tales como menor frecuencia de cambio de toallas o sábanas), las cuales deben ser de carácter opcional y no deben generar un menor nivel de servicio, si el huésped no desea colaborar voluntariamente.

## 4.2 Servicios generales

La hostería debe tener implementados como mínimo los servicios siguientes, según la categoría que corresponda, considerando que la prestación de un servicio especificado permite dar por cumplido el requisito, siempre que sea del mismo tipo.

Hostería lujo	Hostería turista superior	Hostería turista
<b>4.2.1 Servicios generales</b>		
Servicio de estacionamiento propio dentro del recinto de la hostería	Servicio de estacionamiento propio dentro del recinto de la hostería	Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto de la hostería
Entrada exclusiva para huésped o visita y otra para servicio	Entrada exclusiva para huésped o visita y otra para servicio	No aplica
Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común de la hostería	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común de la hostería	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común de la hostería
Sistema de acondicionamiento térmico en lugares de uso común, con: <ul style="list-style-type: none"> <li>- sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24° C</li> <li>- sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18° C</li> </ul>	Sistema de acondicionamiento térmico en lugares de uso común con: <ul style="list-style-type: none"> <li>- sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24° C</li> <li>- sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18° C</li> </ul>	Acondicionamiento térmico en lugares de uso común con: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24° C</li> <li>- calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18° C</li> </ul>
Servicio de ascensor para uso exclusivo de los huéspedes, si la hostería posee tres o más pisos	Servicio de ascensor si la hostería posee cuatro o más pisos	No aplica
Servicio telefónico (interno, nacional e internacional), de acuerdo a disponibilidad de servicio telefónico en la zona donde se ubica el establecimiento	Servicio telefónico (interno, nacional e internacional), de acuerdo a disponibilidad de servicio telefónico en la zona donde se ubica el establecimiento	Servicio telefónico (interno, nacional e internacional), de acuerdo a disponibilidad de servicio telefónico en la zona donde se ubica el establecimiento
Servicio de energía complementario mediante equipo electrógeno, que en casos de emergencia haga funcionar los servicios de la hostería, con transferencia automática de conexión y desconexión, además de sistema de iluminación de emergencia con encendido automático en todos los recintos de uso común	Servicio de energía complementario mediante equipo electrógeno, que en casos de emergencia haga funcionar los servicios básicos de habitabilidad de la hostería, además de sistema de iluminación de emergencia con encendido automático, en todos los recintos de uso común	Servicio de iluminación de emergencia con encendido automático, en todos los recintos de uso común

(continúa)

(continuación)

Hostería lujo	Hostería turista superior	Hostería turista
Servicio de vigilancia	Servicio de vigilancia	No aplica
Sistema de detección de incendios en recintos de uso común y habitaciones	Sistema de detección de incendios en recintos de uso común y habitaciones	Sistema de detección de incendios en recintos de uso común
Servicio de Internet en algún lugar de uso común, de acuerdo a disponibilidad de servicio en la zona donde se ubica el establecimiento	Servicio de Internet en algún lugar de uso común, de acuerdo a disponibilidad de servicio en la zona donde se ubica el establecimiento	No aplica
Servicio de conexión a Internet en todas las habitaciones de la hostería, de acuerdo a disponibilidad de servicio en la zona donde se ubica el establecimiento	Servicio de conexión a Internet en algún lugar de uso común, de acuerdo a disponibilidad de servicio en la zona donde se ubica el establecimiento	Servicio de conexión a Internet en algún lugar de uso común, de acuerdo a disponibilidad de servicio en la zona donde se ubica el establecimiento
Servicio de baños generales, diferenciados por género, en cada piso que tenga recintos de uso común, tales como comedor o similares	Servicio de baños generales, diferenciados por género, en cada piso que tenga recintos de uso común, tales como comedor o similares	Servicio de baños generales, diferenciados por género, en cada piso que tenga recintos de uso común, tales como comedor o similares
Cuando en forma independiente de los servicios propios de la hostería, se ofrezcan otros servicios, pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría de la hostería	Cuando en forma independiente de los servicios propios de la hostería, se ofrezcan otros servicios, pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría de la hostería	Cuando en forma independiente de los servicios propios de la hostería, se ofrezcan otros servicios, pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría de la hostería
<b>4.2.2 Servicios de atención</b>		
Servicio de conserjería con atención por 16 h, en español e inglés	No aplica	No aplica
Servicio de recepción permanente con atención en español e inglés	Servicio de recepción permanente con atención en español y en un segundo idioma, cuando se informe de esta facilidad	Servicio de recepción permanente
Servicio de información según lo establecido en Anexo A	Servicio de información según lo establecido en Anexo A	Servicio de información según lo establecido en Anexo A
Servicio de custodia de equipaje, con atención permanente	Servicio de custodia de equipaje, con atención por 16 h	Servicio de custodia de equipaje, con atención por 16 h
Servicio de guardarropía	Servicio de guardarropía	No aplica

(continúa)

(continuación)

Hostería lujo	Hostería turista superior	Hostería turista
<b>4.2.3 Servicios de entretenimiento</b>		
Servicios de entretenimiento dentro del recinto de la hostería, mínimo cinco actividades deportivas y/o recreativas, de las cuales al menos tres deben estar relacionadas con el entorno del establecimiento	Servicios de entretenimiento dentro del recinto de la hostería, mínimo tres actividades deportivas y/o recreativas	Servicios de entretenimiento dentro del recinto de la hostería, mínimo una actividad deportiva o recreativa
<b>4.2.4 Servicios en las unidades habitacionales</b>		
Servicio de custodia de valores mediante caja de seguridad individuales en todas las unidades habitacionales, en la recepción u otro lugar predeterminado	Servicio de custodia de valores mediante caja de seguridad individuales en todas las unidades habitacionales, en la recepción u otro lugar predeterminado	Servicio de custodia de valores en la recepción u otro lugar predeterminado
Habitación con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas, cuando la hostería cuente con ascensor o habitaciones en primer piso	Habitación con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas, cuando la hostería cuente con ascensor o habitaciones en primer piso	Habitación con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas, cuando la hostería cuente con ascensor o habitaciones en primer piso
Sistema de acondicionamiento térmico en cada habitación, con manejo independiente, mediante: <ul style="list-style-type: none"> <li>- sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24° C</li> <li>- sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18° C</li> </ul>	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24° C</li> <li>- calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18° C</li> </ul>	Acondicionamiento térmico en cada habitación, con: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24° C</li> <li>- calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18° C</li> </ul>
Baño privado con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día	Baño privado con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día	Baño privado o compartido con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día
Servicio telefónico de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación y asistencia telefónica las 24 h, con atención en español e inglés, de acuerdo a disponibilidad de servicio telefónico en la zona donde se ubica el establecimiento	Servicio telefónico de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación, de acuerdo a disponibilidad de servicio telefónico en la zona donde se ubica el establecimiento	Servicio telefónico desde la recepción durante las 24 h del día, con transferencia de llamadas a las habitaciones (interno, nacional e internacional), de acuerdo a disponibilidad de servicio telefónico en la zona donde se ubica el establecimiento

(continúa)

Hostería lujo	Hostería turista superior	Hostería turista
<p>Otros servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- TV abierta y de cable o satelital, de acuerdo a disponibilidad en la zona; este requisito no se aplica cuando el establecimiento explícitamente informa que su política es no contar con este servicio</li> <li>- Secador de pelo</li> <li>- Minibar</li> <li>- Equipo de música</li> <li>- Servicio de despertar con atención permanente en español e inglés</li> </ul>	<p>Otros servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona; este requisito no se aplica cuando el establecimiento explícitamente informa que su política es no contar con este servicio</li> <li>- Secador de pelo a solicitud del huésped</li> <li>- Servicio de despertar</li> </ul>	<p>Otros servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona; este requisito no se aplica cuando el establecimiento explícitamente informa que su política es no contar con este servicio</li> <li>- Secador de pelo a solicitud del huésped</li> <li>- Servicio de despertar</li> </ul>
<b>4.2.5 Servicios de alimentos y bebidas</b>		
Servicio de desayuno que incluya bebestibles (té, café, leche, jugo de frutas recién preparado), más siete tipos de comestibles, (pan, galletas, queso, jamón, fruta fresca u otros), con atención en español e inglés	Servicio de desayuno que incluya bebestibles (té, café, leche, jugo de fruta), más cinco tipos de comestibles (pan, galletas, queso, jamón, fruta fresca u otros)	Servicio de desayuno que incluya pan, mantequilla, mermelada, jugo o néctar de fruta y una bebida caliente (té, café, leche)
Servicio de cafetería por 16 h, con atención en español e inglés	Servicio de cafetería por 12 h	Servicio de cafetería por 12 h
Servicio de bar por 16 h, con atención en español e inglés	No aplica	No aplica
Servicio de restaurante, con una carta que contenga a lo menos una variedad de siete alternativas de entradas, platos de fondo y postres, incluyendo vinos nacionales variados en marcas y tipos, más un menú para niños, con atención en español e inglés	Servicio de restaurante, con una carta que contenga a lo menos una variedad de cuatro alternativas de entradas, platos de fondo y postres, más un menú para niños con atención en español y en un segundo idioma, cuando se informe de esta facilidad	Servicio de restaurante, con una carta que contenga a lo menos una variedad de cuatro alternativas de entradas, platos de fondo y postres, más un menú para niños
Servicio a las habitaciones por 12 h, de acuerdo a carta definida para room-service, con atención en español e inglés	Servicio a las habitaciones por 12 h, de acuerdo a carta definida para room-service, con atención en español e inglés	Servicio a las habitaciones por 8 h, de acuerdo a carta definida para room-service, con atención en español y en un segundo idioma, cuando se informe de esta facilidad



### 4.3 Requisitos de arquitectura

Las hosterías de lujo, turista superior o turista deben contar con los requisitos mínimos de arquitectura siguientes, según corresponda.

Hostería lujo	Hostería turista superior	Hostería turista
Superficie del terreno construida no superior al 40%	Superficie del terreno construida no superior al 50%	Superficie del terreno construida no superior al 60%
Áreas verdes, jardines, terrazas y juegos infantiles acordes a las condiciones climáticas del lugar	Áreas verdes, jardines, terrazas y juegos infantiles acordes a las condiciones climáticas del lugar	Áreas verdes, jardines, terrazas y juegos infantiles acordes a las condiciones climáticas del lugar
Estacionamientos para vehículos de huéspedes, dentro del recinto de la hostería, en número equivalente al 50% de las unidades habitacionales del mismo	Estacionamientos para vehículos de huéspedes, dentro del recinto de la hostería, en número equivalente al 40% de las unidades habitacionales del mismo	Estacionamientos para vehículos de huéspedes, dentro o fuera del recinto de la hostería, en número equivalente al 30% de las unidades habitacionales del mismo
Estacionamiento para vehículos de usuarios del restaurante, dentro del recinto de la hostería, en número equivalente al 50% del número de mesas del restaurante	Estacionamiento para vehículos de usuarios del restaurante, dentro del recinto de la hostería, en número equivalente al 50% del número de mesas del restaurante	Estacionamiento para vehículos de usuarios del restaurante, dentro del recinto de la hostería, en número equivalente al 50% del número de mesas del restaurante
Recinto de acceso, recepción y conserjería que permita la permanencia simultánea del 8% de la capacidad total de unidades habitacionales de la hostería <sup>1)</sup>	Recinto de acceso y recepción que permita la permanencia simultánea del 5% de la capacidad total de unidades habitacionales de la hostería <sup>1)</sup>	Recinto de acceso y recepción que permita la permanencia simultánea del 5% de la capacidad total de unidades habitacionales de la hostería <sup>1)</sup>
Recinto para guardar equipaje en custodia	Recinto para guardar equipaje en custodia	Recinto para guardar equipaje en custodia
Recinto para guardarropía	Recinto para guardarropía	No aplica
Ascensor(es) para huéspedes si la hostería posee tres o más pisos	Ascensor(es) si la hostería posee cuatro o más pisos	No aplica
Ascensor de servicio si la hostería posee tres o más pisos	No aplica	No aplica
Baños generales diferenciados por género en cada piso que tenga recintos de uso común, tales como comedor o similares	Baños generales diferenciados por género en cada piso que tenga recintos de uso común, tales como comedor o similares	Baños generales diferenciados por género, cercanos a los recintos de uso común, tales como comedor o similares
Sala(s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 20% de la capacidad total de unidades habitacionales de la hostería <sup>2)</sup>	Sala(s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 15% de la capacidad total de unidades habitacionales de la hostería <sup>2)</sup>	Sala de estar que permita la permanencia simultánea del 10% de la capacidad total de unidades habitacionales de la hostería <sup>2)</sup>

(continúa)

Hostería lujo	Hostería turista superior	Hostería turista
Bar(es), que en conjunto permitan la atención simultánea del 25% de la capacidad total de unidades habitacionales de la hostería <sup>1)</sup>	No aplica	No aplica
Comedor(es) que permita(n) la atención simultánea del 70% de la capacidad total de unidades habitacionales de la hostería <sup>1)</sup> , con un mínimo de 50 m <sup>2</sup> . Para el cálculo de esta superficie se considera una superficie mínima de 1m <sup>2</sup> por persona	Comedor(es) que permita(n) la atención simultánea del 60% de la capacidad total de unidades habitacionales de la hostería <sup>1)</sup> , con un mínimo de 50 m <sup>2</sup> . Para el cálculo de esta superficie se considera una superficie mínima de 1m <sup>2</sup> por persona.	Comedor(es) que permita(n) la atención simultánea del 50% de la capacidad total de habitaciones de la hostería <sup>1)</sup> , con un mínimo de 50 m <sup>2</sup> . Para el cálculo de esta superficie se considera una superficie mínima de 1m <sup>2</sup> por persona.
Habitaciones individuales: 11 m <sup>2</sup> incluido baño Habitaciones dobles: 15,5 m <sup>2</sup> incluido baño Junior suites (si las hubiera): 20,5 m <sup>2</sup> incluido baño Suites o departamentos (si los hubiera): 28 m <sup>2</sup> incluido baño Tener como mínimo un 5% de las unidades habitacionales tipo junior suites, suites o departamentos	Habitaciones individuales: 10 m <sup>2</sup> incluido baño Habitaciones dobles: 14 m <sup>2</sup> incluido baño Habitaciones triples (si las hubiera): 16,5 m <sup>2</sup> incluido baño Junior suites (si las hubiera): 19 m <sup>2</sup> incluido baño Suites o departamentos (si los hubiera): 25 m <sup>2</sup> incluido baño	Habitaciones individuales: 8 m <sup>2</sup> sin baño privado o 9,5 m <sup>2</sup> incluido baño privado Habitaciones dobles: 10,5 m <sup>2</sup> sin baño privado o 13 m <sup>2</sup> incluido baño privado Habitaciones triples (si las hubiera): 15 m <sup>2</sup> sin baño privado o 16,5 m <sup>2</sup> incluido baño privado Habitaciones cuádruples (si las hubiera): 16 m <sup>2</sup> sin baño privado o 17,5 m <sup>2</sup> incluido baño privado
Habitación(es) con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas	Habitación(es) con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas	Habitación(es) con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas
Todas las habitaciones con baño privado	Todas las habitaciones con baño privado	Tener un 60% de sus habitaciones con baño privado
Cuando el establecimiento tenga cabañas como unidad habitacional, éstas deben cumplir lo especificado en NCh2964 para 4 estrellas	Cuando el establecimiento tenga cabañas como unidad habitacional, éstas deben cumplir lo especificado en NCh2964 para 3 estrellas	Cuando el establecimiento tenga cabañas como unidad habitacional, éstas deben cumplir lo especificado en NCh2964 para 2 estrellas
<p>1) Para el cálculo de la superficie se debe considerar la proporción correspondiente de 1 m<sup>2</sup> por habitación y 3 m<sup>2</sup> por cabaña.</p> <p>2) Para el cálculo de la superficie se debe considerar la proporción correspondiente de 1 m<sup>2</sup> por unidad habitacional</p>		

#### 4.4 Requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros

Las hosterías de lujo, turista superior o turista deben contar con los requisitos mínimos de equipamiento, mobiliario y suministros siguientes, según corresponda.

Hostería lujo	Hostería turista superior	Hostería turista
<b>4.4.1 Habitaciones, según capacidad</b>		
Cama(s) de una plaza y media o matrimonial, según corresponda	Cama(s) de una plaza y media o matrimonial, según corresponda	Cama(s) de una plaza o matrimonial, según corresponda
Colchón, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama	Colchón, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama	Colchón, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama
Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar diariamente y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación	Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada dos días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación	Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación
Velador o mesa de noche por cada dos huéspedes, a excepción de las habitaciones con cama matrimonial, las que deben tener dos veladores o mesas de noche	Velador o mesa de noche	Velador o mesa de noche
Una silla por cada dos huéspedes	Una silla, butaca o sillón por habitación	Una silla por habitación
Butaca o sillón	No aplica	No aplica
Closet o ropero	Closet o ropero	Closet o ropero
Portamaletas	Portamaletas	No aplica
Espejo de cuerpo entero	No aplica	No aplica
Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso
Luz de velador o cabecera por huésped	Luz de velador o cabecera por huésped	Luz de velador o cabecera
Tomacorriente con indicación de voltaje	Tomacorriente con indicación de voltaje	Tomacorriente con indicación de voltaje

(continúa)

Hostería lujo	Hostería turista superior	Hostería turista
Teléfono	Teléfono	Teléfono
Minibar	No aplica	No aplica
Televisor a color con control remoto	Televisor a color	Televisor a color
Conexión a Internet en todas las habitaciones	No aplica	No aplica
Equipo de música	No aplica	No aplica
Reloj-despertador	No aplica	No aplica
Caja individual de seguridad, si no se presta el servicio en recepción u otro lugar predeterminado	Caja individual de seguridad, si no se presta el servicio en recepción u otro lugar predeterminado	Caja individual de seguridad, si no se presta el servicio en recepción u otro lugar predeterminado
Papelero	Papelero	Papelero
Persianas o cortinas	Persianas o cortinas	Persianas o cortinas
<b>4.4.2 Cabañas según capacidad</b>		
Cuando el establecimiento tenga cabañas como unidad habitacional, éstas deben cumplir lo especificado en NCh2964 para 4 estrellas	Cuando el establecimiento tenga cabañas como unidad habitacional, éstas deben cumplir lo especificado en NCh2964 para 3 estrellas	Cuando el establecimiento tenga cabañas como unidad habitacional, éstas deben cumplir lo especificado en NCh2964 para 2 estrellas

NOTA - La cama de una plaza y media tiene 1,04 m de ancho y 1,90 m de largo.

Hostería lujo	Hostería turista superior	Hostería turista
<b>4.4.3 Baños de las habitacionales</b>		
Inodoro con asiento y tapa, lavamanos, ducha y tina	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha
Espejo medio cuerpo sobre lavamanos	Espejo medio cuerpo sobre lavamanos	Espejo sobre lavamanos
Iluminación eléctrica junto al espejo	Iluminación eléctrica junto al espejo	Iluminación eléctrica junto al espejo
Tomacorriente con indicación de voltaje	Tomacorriente con indicación de voltaje	Tomacorriente con indicación de voltaje
Agua caliente y fría con llave mezcladora en tina, ducha y lavamanos	Agua caliente y fría con llave mezcladora en ducha y lavamanos	Agua caliente y fría con llave mezcladora en ducha

Hostería lujo	Hostería turista superior	Hostería turista
Regadera de ducha regulable en altura y posición	No aplica	No aplica
Barra de seguridad y piso antideslizante en tina y ducha	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha
Toallero y/o gancho junto a la tina, ducha y lavamanos	Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos	Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos
Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina, los cuales deben ser cambiados diariamente y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de ducha, los cuales deben ser cambiados al menos cada dos días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped, el cual debe ser cambiado al menos cada dos días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación
Jabón en lavamanos y tina, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, gorra de baño, champú y pañuelos desechables	Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico y un vaso por huésped	Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico y un vaso por huésped
Papelero	Papelero	Papelero
Secador de pelo	Secador de pelo a solicitud del huésped	Secador de pelo a solicitud del huésped
<b>4.4.4 Comedores</b>		
Mesas que permitan atender a un número de personas equivalente al 70% de la capacidad total de habitaciones de la hostería, con sus respectivas sillas, más una silla alta para menores por cada cinco mesas	Mesas que permitan atender a un número de personas equivalente al 60% de la capacidad total de habitaciones de la hostería, con sus respectivas sillas, más una silla alta para menores por cada cinco mesas	Mesas que permitan atender a un número de personas equivalente al 50% de la capacidad total de habitaciones de la hostería, con sus respectivas sillas, más una silla alta para menores por cada cinco mesas
Vajilla, cristalería, cuchillería y otros utensilios (saleros, aceiteras y otros), de acuerdo a la capacidad de mesas	Vajilla, cristalería, cuchillería y otros utensilios (saleros, aceiteras y otros), de acuerdo a la capacidad de mesas	Vajilla, cristalería, cuchillería y otros utensilios (saleros, aceiteras y otros), de acuerdo a la capacidad de mesas
Elementos para conservar y contener alimentos y bebidas, frías y calientes	Elementos para conservar y contener alimentos y bebidas, frías y calientes	Elementos para conservar y contener alimentos y bebidas, frías y calientes
Aparadores o mesas de apoyo para el personal que atiende el comedor	Aparadores o mesas de apoyo para el personal que atiende el comedor	Aparadores o mesas de apoyo para el personal que atiende el comedor
Manteles, servilletas u otro elemento lavable, de acuerdo al número de mesas	Manteles, servilletas u otro elemento lavable o desechable, de acuerdo al número de mesas	Manteles, servilletas u otro elemento lavable o desechable, de acuerdo al número de mesas
Ceniceros en las áreas para fumadores, si las hubiera	Ceniceros en las áreas para fumadores, si las hubiera	Ceniceros en las áreas para fumadores, si las hubiera
Carta gastronómica en español e inglés, que incluya menú y bebidas, con sus respectivos precios	Carta gastronómica en español e inglés, que incluya menú y bebidas, con sus respectivos precios	Carta gastronómica que incluya menú y bebidas, con sus respectivos precios

## 5 Requisitos comerciales y de marketing

La hostería debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes, respecto de sus relaciones comerciales y de marketing, durante sus períodos de operación:

### 5.1 Reservas y ventas

Es competencia de la hostería contar con un servicio de reservas y ventas que cumpla con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Tener definido el procedimiento para reserva, venta y confirmación del servicio de alimentación y alojamiento.
- b) Aceptar como mínimo, dos medios de pagos los que se deben difundir previamente y durante la estadía del huésped o visitante. Cuando no exista disponibilidad de verificación local de otro medio de pago, distinto del efectivo, el segundo medio de pago es eximible.
- c) Publicar y difundir las tarifas del servicio de alimentación y las tarifas diarias del servicio de alojamiento, para las diferentes temporadas de operación, expresadas en moneda local y su equivalente, como mínimo, en una moneda extranjera de uso frecuente.
- d) Informar de aquellos beneficios legales o tributarios que favorezcan al huésped o visitante, cuando sea política de la hostería, tales como exención del IVA a turistas extranjeros u otros, en las condiciones establecidas en la normativa vigente.

### 5.2 Imagen corporativa o publicidad

La hostería debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Consignar en 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 la hostería se debe publicar como mínimo, en español y en otro idioma cuando se promocióne esta facilidad, y debe responder a parámetros verificables, evitando el uso de términos que, por su ambigüedad, pudieran inducir expectativas sobre los servicios superiores a los que realmente presta la hostería.

### 5.3 Otros requisitos

- a) La hostería debe estar registrada en el sistema de información turística, del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR).
- b) Una vez obtenida la certificación, la hostería debe exhibir en la entrada principal y como complemento de su denominación, la categoría asignada.

## **6 Hosterías ubicadas en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial**

Las hosterías ubicadas en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial, categorizados así por la Autoridad Competente, podrán someter a la consideración del Servicio Nacional de Turismo, la excepción de algunos de los requisitos arquitectónicos o de infraestructura contenidos en la presente norma, cuando por condiciones estructurales del edificio o de la legislación vigente no se pueda cumplir con los requisitos establecidos; en estos casos, se debe emplear el procedimiento que para tal efecto defina ese Servicio.

**Anexo A**  
(Normativo)

**Servicios de información**

A continuación se indica la información de la ciudad o localidad más cercana, que por ser útil a los huéspedes, debe estar disponible en un lugar visible de la recepción de la hostería:

- Dirección y teléfonos de organismos tales como embajadas, consulados u oficinas de turismo.
- Dirección y teléfono de servicios tales como bancarios, fotografía, correos, centros de llamada y casas de cambio.
- Información relacionada con líneas de transporte terrestre, aéreo o marítimo; locomoción colectiva urbana e interurbanas con sus respectivos horarios; aeropuertos, estaciones de ferrocarril, y arriendo de auto con o sin chofer.
- Ubicación de locales de fiesta, cines, teatros, espectáculos, iglesias y centros religiosos de distintos credos, instalaciones deportivas, listado de tiendas especializadas.
- Información sobre hospitales, clínicas y centros médicos especializados, carabineros, investigaciones y seguridad comunal.

Opcionalmente, también es recomendable entregar al huésped, información propia o elaborada por terceros, referida a:

- Plano de la ciudad.
- Mapa de la región.
- Mapa de carreteras y red ferroviaria.
- Guía de espectáculos.
- Guía de compra en la ciudad.



## Alojamiento turístico - Hosterías - Requisitos para su calificación

*Tourist lodging - Hostelry - Requirements for qualification*

Primera edición : 2006

### *Descriptores:*

---

CIN

---