
**Clasificación, calificación y terminología de los
establecimientos de alojamiento turístico**

Classification, qualification and terminology of tourism accommodation

ICS 01.040.03; 03.080.30



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© INN 2013

Derechos de autor:

La presente Norma Chilena se encuentra protegida por derechos de autor o copyright, por lo cual, no puede ser reproducida o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico, sin permiso escrito del INN. La publicación en Internet se encuentra prohibida y penada por la ley.

Se deja expresa constancia que en caso de adquirir algún documento en formato impreso, éste no puede ser copiado (fotocopia, digitalización o similares) en cualquier forma. Bajo ninguna circunstancia puede ser revendida. Asimismo, y sin perjuicio de lo indicado en el párrafo anterior, los documentos adquiridos en formato .pdf, tiene autorizada sólo una impresión por archivo, para uso personal del Cliente. El Cliente ha comprado una sola licencia de usuario para guardar este archivo en su computador personal. El uso compartido de estos archivos está prohibido, sea que se materialice a través de envíos o transferencias por correo electrónico, copia en CD, publicación en Intranet o Internet y similares.

Si tiene alguna dificultad en relación con las condiciones antes citadas, o si usted tiene alguna pregunta con respecto a los derechos de autor, por favor contacte la siguiente dirección:

Instituto Nacional de Normalización - INN
Matías Cousiño 64, piso 6 • Santiago de Chile
Tel. + 56 2 445 88 00
Fax + 56 2 441 04 29
Correo Electrónico info@inn.cl
Sitio Web www.inn.cl
Publicado en Chile

Contenido	Página
Preámbulo	iv
0 Introducción	1
1 Alcance y campo de aplicación	1
2 Referencias normativas	1
3 Términos y definiciones	1
3.1 Términos relativos al alojamiento turístico	1
3.2 Términos relativos a las unidades habitacionales	4
3.3 Términos relativos al tipo de tarifa	6
3.4 Términos relativos a las camas	6
3.5 Términos relativos a los servicios higiénicos	7
3.6 Términos relativos a servicios de alimentación	8
3.7 Términos relativos a servicios generales	10
3.8 Términos relativos con cultura, ocio y cuidado del cuerpo	13
3.9 Términos relativos a las instalaciones	16
3.10 Términos relativos al personal y huésped	20
3.11 Términos relativos al sistema de calificación y clasificación	22
4 Sistema de clasificación y calificación	22
4.1 Clasificación	22
4.2 Calificación	23
5 Criterios	24
Anexos	
Anexo A (normativo) Clasificación y calificación de los establecimientos de alojamiento turístico	25
Anexo B (normativo) Medidas adicionales de accesibilidad para dormitorios y baños accesibles	26
B.1 Dormitorios	26
B.2 Baños en suite o compartidos	26
Anexo C (informativo) Índice alfabético de términos	28
Anexo D (informativo) Bibliografía	35

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 a través del Comité Técnico *Alojamiento turístico*, para establecer la clasificación, calificación y terminología utilizada en los establecimientos de alojamiento turístico.

Para la elaboración de esta norma se ha tomado en consideración la Norma Chilena NCh2760:2007 *Clasificación, calificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico* y la versión en inglés de la Norma Internacional ISO 18513:2003 *Tourism service - Hotel and others types of tourism accommodation - Terminology*, siendo no equivalente a la misma al tener desviaciones técnicas mayores y cambios de estructura y no hay una correspondencia obvia con la Norma Internacional.

Los Anexos A y B forman parte de la norma.

Los Anexos C y D no forman parte de la norma, se insertan sólo a título informativo.

Si bien se ha tomado todo el cuidado razonable en la preparación y revisión de los documentos normativos producto de la presente comercialización, INN no garantiza que el contenido del documento es actualizado o exacto o que el documento será adecuado para los fines esperados por el Cliente.

En la medida permitida por la legislación aplicable, el INN no es responsable de ningún daño directo, indirecto, punitivo, incidental, especial, consecuencial o cualquier daño que surja o esté conectado con el uso o el uso indebido de este documento.

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 26 de diciembre de 2013.

Clasificación, calificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico

0 Introducción

0.1 Esta norma ha sido elaborada para facilitar la comprensión entre los usuarios y los proveedores de servicios de alojamiento turístico e interpretar correctamente las normas de calidad turística.

0.2 Proporciona asistencia al usuario, para que éste, pueda tomar una decisión informada acerca de un servicio de alojamiento turístico, teniendo la ventaja de incrementar la posibilidad de que sus expectativas sean alcanzadas, aumentando su grado de satisfacción. Asimismo, los propios establecimientos de alojamiento turístico, también obtendrán beneficios al contar con usuarios mejor informados.

0.3 A modo de ayuda al usuario de esta norma, se ha introducido un índice (ver Anexo C) para una búsqueda por orden alfabético de los términos presentes en este documento.

1 Alcance y campo de aplicación

1.1 Esta norma tiene por objeto establecer la clasificación, calificación y terminología utilizada en los establecimientos de alojamiento turístico.

1.2 Esta norma se aplica a las clases siguientes: albergues u hostels; Bed & Breakfast; apart-hoteles; camping o recintos de campamento; centros de turismo de naturaleza o lodge; complejos turísticos o resort; departamentos turísticos y/o ejecutivos; haciendas o estancias; hoteles; hostales, residenciales; hosterías; cabañas; termas y hoteles boutique.

2 Referencias normativas

El documento siguiente es indispensable para la aplicación de esta norma. Para referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para referencias sin fecha, se aplica la última edición del documento referenciado (incluyendo cualquier enmienda).

NCh3269, *Accesibilidad universal en la edificación y en los espacios de uso público - Criterios generales de diseño*.

3 Términos y definiciones

3.1 Términos relativos al alojamiento turístico

3.1.1

alojamiento turístico

establecimiento en que se provee el servicio de alojamiento por un período no menor a una pernoctación; que mantengan como procedimiento permanente, un sistema de registro (ver 3.7.11) de ingreso y egreso, con la identificación del huésped (ver 3.10.10); permitan el libre acceso y circulación de los huéspedes a los lugares de uso común y estén habilitados para recibir huéspedes en forma individual o colectiva, con fines recreativos, deportivos, de salud, de estudios, de gestiones de negocios, familiares, religiosos, vacacionales u otras manifestaciones turísticas

3.1.2

apart-hotel

establecimiento que provee alojamiento turístico (ver 3.1.1) mayoritariamente en unidades habitacionales tipo departamento (ver 3.2.2), en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo. Disponen, además como mínimo del servicio de recepción (ver 3.7.25) durante las 24 h y el servicio de desayuno (ver 3.7.21) estando o no incluido en la tarifa, el cual se debe prestar dentro de las instalaciones, servicio de mucamas, servicio de conserjería y servicio de custodia de equipaje (ver 3.7.2) , sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios

3.1.3

Bed & Breakfast; alojamiento familiar

establecimiento del tipo casa habitación, en el cual sus residentes permanentes -como actividad complementaria de la que desarrolla en forma habitual el grupo familiar anfitrión- prestan los servicios de alojamiento turístico (ver 3.1.1) y desayuno (ver 3.7.21) incluido en la tarifa en habitaciones privadas. El servicio de recepción (ver 3.7.25) es brindado por un integrante del grupo familiar. Las áreas comunes familiares son compartidas con los huéspedes (ver 3.10.10). Este tipo de establecimiento puede recibir el nombre de hospedaje rural, si éste se ubica en una zona rural

3.1.4

cabañas

establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico (ver 3.1.1) en unidades habitacionales del tipo cabaña (ver 3.2.1), con estacionamiento con capacidad mínima de un vehículo por cada unidad habitacional (ver 3.2.13). Disponen, además como mínimo de servicio de recepción (ver 3.7.25) para el registro de huéspedes (ver 3.10.10) y entrega de información general, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios

3.1.5

camping; recinto de campamento

establecimiento en que se provee el servicio de alojamiento turístico (ver 3.1.1) en un terreno debidamente delimitado, ubicado en un entorno natural (campo, montaña, playa y similares), asignándole un sitio a cada persona o grupo de personas que hacen vida al aire libre y que utilicen carpas, casa rodantes u otras instalaciones similares para pernoctar. Debe contar como mínimo con servicio de recepción (ver 3.7.25) de 12 h y baños

3.1.6

centro de turismo de naturaleza; lodge

establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico (ver 3.1.1) en unidades habitacionales (ver 3.2.13) privadas. El principal propósito del establecimiento es servir de enclave para realizar actividades al aire libre y/o excursiones. Ofrecen además como mínimo, servicio de recepción (ver 3.7.25) por 12 h, servicio de mucamas y servicio de alimentación bajo cualquier modalidad a solicitud del huésped (ver 3.10.10), sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios

3.1.7

complejo turístico; resort

establecimiento que cuenta con una o más clases de alojamiento turístico (ver 3.11.5), además de contar con instalaciones, equipamiento e infraestructura para la realización de cada uno de los tipos de actividades que ofrezca dentro de los límites del establecimiento, ya sean recreativas, deportivas, de descanso y relajación

3.1.8

departamentos turísticos y/o ejecutivos

establecimiento que provee el servicio de alojamiento turístico (ver 3.1.1) en unidades habitacionales del tipo departamento (ver 3.2.2), los que deben estar amoblados y destinados principalmente al turista de recreación, vacacional o de negocios, los que pueden estar ubicados en un mismo edificio o en edificios distintos, bajo una administración centralizada. Deben contar como mínimo con los servicios de recepción en horario acordado con el cliente (ver 3.10.7) y servicio de mucama propio o concertado

3.1.9

hacienda; estancias

establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico (ver 3.1.1) en unidades habitacionales privadas y que mantiene o recrea un casco principal con estructuras, espacios y materiales propios de las antiguas casas tradicionales de la zona donde se emplaza. El principal propósito del establecimiento es servir de enclave para realizar actividades al aire libre y/o excursiones productivas propias del predio y la cultura local. Ofrecen además como mínimo, servicio de recepción (ver 3.7.25) por 12 h, servicio de mucamas y servicio de alimentación bajo la modalidad de pensión completa (ver 3.3.2), sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios

3.1.10

hotel

establecimiento que provee alojamiento turístico (ver 3.1.1) mayoritariamente en habitaciones, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo. Disponen además como mínimo del servicio de recepción (ver 3.7.25) durante las 24 h y el servicio de desayuno (ver 3.7.21) estando o no incluido en la tarifa, servicio de mucamas, servicio de conserjería y servicio de custodia de equipaje (ver 3.7.2), sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuando el establecimiento cuente con habitaciones con acceso desde el nivel del suelo y con estacionamiento frente a las habitaciones o dentro del recinto (ver 3.9.26), se puede denominar motel

3.1.11

hotel boutique

establecimiento que ofrece el servicio de alojamiento turístico (ver 3.1.1) en habitaciones y bajo un concepto definido (ver 3.9.10), presente tanto en habitaciones, como lugares de uso común e informado previamente a los clientes, entregando un servicio de atención personalizada (ver 3.7.1). Se encuentra emplazado en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo. Disponen, además como mínimo del servicio de recepción (ver 3.7.25) en español y un segundo idioma, además del servicio de desayuno (ver 3.7.21) incluido en su tarifa. Tiene definido e implementado un sistema de medición de satisfacción de clientes

NOTA Son constitutivos de la clase hotel boutique, tener un concepto definido (ver 3.9.10) y la atención personalizada (ver 3.7.1).

3.1.12

hostal

establecimiento en que se provee el servicio de alojamiento turístico (ver 3.1.1) en habitaciones mayoritariamente (ver 3.2.3) privadas, cuyas características constructivas dicen relación con las de una casa habitación, y que ofrece el servicio de desayuno (ver 3.7.21) de manera facultativa

3.1.13

hostel; albergue

establecimiento cuya capacidad para prestar el servicio de alojamiento turístico (ver 3.1.1) es en habitaciones comunes (ver 3.2.8) y/o habitaciones (ver 3.2.3) privadas, al igual que sus baños, y que dispone además, de un recinto (ver 3.9.26) común de cocina para que los huéspedes (ver 3.10.10) se preparen sus propios alimentos. Debe contar con el servicio de recepción (ver 3.7.25) y servicio de aseo del establecimiento. Además, debe tener disponible información turística y publicación de actividades de esparcimiento entre los huéspedes. Los hostel o albergues pueden recibir el nombre de refugios

3.1.14

hostería

establecimiento que provee principalmente servicio de alimentación en un restaurante y que adicionalmente provee el servicio de alojamiento turístico (ver 3.1.1) en unidades habitacionales. Debe contar con estacionamiento de vehículos, ubicados junto o frente al edificio principal

3.1.15

residencial

establecimiento en que se provee el servicio de alojamiento turístico (ver 3.1.1) en habitaciones (ver 3.2.3) privadas, cuyas características constructivas dicen relación con las de una casa habitación, y que ofrece además el servicio de alimentación en las modalidades de media pensión (ver 3.3.1) o pensión completa (ver 3.3.2) incluido en el precio

3.1.16

terma

establecimiento cuyo propósito principal es el aprovechamiento de una fuente termal (ver 3.8.5) con fines terapéuticos y/o recreacionales, para lo cual, junto con las respectivas instalaciones termales cuenta con el equipamiento e infraestructura necesarios para proveer el servicio de alojamiento turístico (ver 3.1.1) en habitaciones (ver 3.2.3), cabañas (ver 3.2.1) o departamentos (ver 3.2.2), sin perjuicio de proveer otros servicios complementarios

3.2 Términos relativos a las unidades habitacionales

3.2.1

cabaña

unidad habitacional (ver 3.2.13) de un establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1) para la permanencia de una o más personas según su capacidad y que cuenta como mínimo con las áreas siguientes: dormitorio (ver 3.2.3, NOTA), living (ver 3.8.18), cocina (ver 3.6.5), comedor (ver 3.6.7) y baño. Se puede encontrar aislada o pareada a una unidad habitacional del mismo tipo

3.2.2

departamento

unidad habitacional (ver 3.2.13) de un establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1) cuyas dependencias conforman un todo homogéneo, destinada a brindar facilidades de alojamiento turístico y permanencia a una o más personas según su capacidad, y que cuenta como mínimo con los ambientes siguientes: dormitorio (ver 3.2.3, NOTA), cocina (ver 3.6.5), comedor, baño y un espacio para compartir

3.2.3**habitación**

cuarto privado de un establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1) destinado a brindar facilidades para pernoctar a una o más personas según su capacidad

NOTA El dormitorio corresponde al área o sección privada o común de una unidad habitacional (ver 3.2.13) de un establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1), destinada a la pernoctación de huéspedes (ver 3.10.10), la cual se encuentra delimitada por paredes o muros.

3.2.4**habitación cuádruple**

habitación (ver 3.2.3) destinada para la permanencia y alojamiento turístico (ver 3.1.1) de cuatro personas, ocupando al menos camas del tamaño especificado en la norma de alojamiento turístico correspondiente

3.2.5**habitación doble**

habitación (ver 3.2.3) destinada a la permanencia y alojamiento turístico (ver 3.1.1) de dos personas, ocupando al menos camas del tamaño especificado en la norma de alojamiento turístico correspondiente

3.2.6**habitación individual; habitación single**

habitación (ver 3.2.3) destinada a la permanencia y alojamiento turístico (ver 3.1.1) de una sola persona, ocupando al menos camas del tamaño especificado en la norma de alojamiento turístico correspondiente

3.2.7**habitación triple**

habitación (ver 3.2.3) destinada para la permanencia y alojamiento turístico (ver 3.1.1) de tres personas ocupando al menos camas del tamaño especificado en la norma de alojamiento turístico correspondiente

3.2.8**habitaciones comunes**

habitación (ver 3.2.3) destinada para la comercialización de camas individuales para la pernoctación de uno o más turistas, los que pueden contar con casilleros con llave por cada cama

3.2.9**habitaciones comunicadas**

habitaciones en las que se puede acceder de una a otra a través de una puerta interior

3.2.10**habitaciones contiguas**

habitaciones ubicadas una al lado de la otra en un mismo piso, con puertas independientes de acceso desde el pasillo

3.2.11**junior suite**

habitación (ver 3.2.3) con un ambiente adicional habilitada como sala de estar (ver 3.8.16) y/o área de trabajo

3.2.12

suite

unidad habitacional (ver 3.2.13) de un establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1) compuesta de uno o más dormitorios (ver 3.2.3, NOTA), baño privado (ver 3.5.4) y un ambiente separado por paredes o muros que incluya sala de estar (ver 3.8.16) y/o área de trabajo

3.2.13

unidad habitacional

unidad básica de venta de un establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1), que corresponde al recinto (ver 3.9.26) privado que es facilitado para la permanencia y alojamiento de sus huéspedes (ver 3.10.10). Esta puede optar cuatro modalidades: habitación (ver 3.2.3) cabaña (ver 3.2.1), departamento (ver 3.2.2) o suite (ver 3.2.12)

3.2.14

unidad habitacional accesible

unidad habitacional (ver 3.2.13) provista de un dormitorio (ver 3.2.3, NOTA) y una baño accesible (ver 3.5.5), conectada a la ruta accesible (ver 3.9.28) del alojamiento turístico y cercana a los ascensores cuando se encuentra ubicada en pisos superiores, cuya infraestructura y diseño debe cumplir con los requisitos establecidos en Anexo B y aquellos que se indican en NCh3269

NOTA Las construcciones que hayan sido edificadas previas a la entrada en vigencia de la presente norma, podrán excluir los requisitos de infraestructura de manera fundamentada.

3.3 Términos relativos al tipo de tarifa

3.3.1

media pensión

servicio diario de alimentación consistente en desayuno (ver 3.6.8) y almuerzo o cena

3.3.2

pensión completa

servicio diario de alimentación consistente en desayuno (ver 3.6.8), almuerzo y cena

3.3.3

tarifa diaria; tarifa rack

precio por pernoctación con que el establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1) valoriza el servicio de alojamiento. Este puede ser por persona o por la unidad habitacional (ver 3.2.13) y podrá o no incluir otros servicios complementarios, lo que debe ser indicado expresamente

3.4 Términos relativos a las camas

3.4.1

cama de dos plazas; matrimonial

cama para el alojamiento turístico (ver 3.1.1) de una o dos personas, con un ancho de 1,50 m y un largo de 1,90 m como mínimo para ambas medidas

3.4.2

cama de una plaza; individual

cama para el alojamiento turístico (ver 3.1.1) de una persona con un ancho de 0,90 m y un largo de 1,90 m como mínimo para ambas medidas

3.4.3**cama de una plaza y media**

cama para el alojamiento turístico (ver 3.1.1) de una persona, con un ancho de 1,05 m y un largo de 1,90 m como mínimo para ambas medidas

3.4.4**cama *king size***

cama para el alojamiento turístico (ver 3.1.1) de una o dos personas, de un ancho de 1,80 m y un largo de 2,0 m como mínimo para ambas medidas

3.4.5**litera; camarote**

mueble formado por dos o más camas superpuestas, con espacio mínimo de 1,0 m entre cada una de ellas

3.5 Términos relativos a los servicios higiénicos**3.5.1****baño compartido**

cuarto de baño (ver 3.5.7) destinado a servir los requerimientos de dos habitaciones contiguas, teniendo cada una acceso directo a éste

3.5.2**baño común**

cuarto de baño (ver 3.5.7) destinado a servir los requerimientos de más de una habitación (ver 3.2.3)

3.5.3**baño general; servicio higiénico**

cuarto de baño (ver 3.5.7) o sala de baño (ver 3.5.12) destinado a servir los requerimientos de las personas que utilizan las áreas de uso común de un establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1)

3.5.4**baño privado**

cuarto de baño de uso exclusivo para los huéspedes (ver 3.10.10) de una determinada unidad habitacional (ver 3.2.13) y, que por lo general, conforman una unidad arquitectónica conectada interiormente

3.5.5**baño accesible**

espacio higiénico sanitario que cumple con los requisitos establecidos en Anexo B y aquellos que se indican en NCh3269

3.5.6**barra de seguridad**

accesorio tipo manilla fijo a la pared, cuyo objetivo es permitir a un huésped afirmarse para hacer el uso seguro de instalaciones del establecimiento que poseen una altura o ambiente que pueden poner en riesgo al huésped, tales como, duchas, tinas de baño o similares

3.5.7**cuarto de baño**

recinto (ver 3.9.26) destinado al servicio sanitario para uso individual

3.5.8

ducha

aparato o instalación del cual cae agua en forma de lluvia o de chorro, sobre el cuerpo para limpiarlo o refrescarlo

3.5.9

llave mezcladora; llave de combinación

llave formada por dos entradas, una de agua fría y otra de agua caliente y un dispositivo de control que permite la descarga de agua fría, agua caliente o una mezcla de ambas; dicho dispositivo puede tener dos mandos independientes (mezclador convencional) o un solo mando (mezclador monomando)

3.5.10

regadera

elemento de la ducha terminado en una boca con orificios por donde se esparce el agua

3.5.11

regadera regulable en altura y posición

regadera que cuenta con dispositivos que permiten ajustar su cabezal en diferentes ángulos y alturas

3.5.12

sala de baño

recinto (ver 3.9.26) destinado al servicio sanitario para uso común y simultáneo

3.6 Términos relativos a servicios de alimentación

3.6.1

alimentos livianos

son los que se encuentran fuera del régimen de las comidas del día, tales como snacks, sándwiches, pastelería, helados, entre otros similares

3.6.2

bar

recinto (ver 3.9.26) de uso común de un establecimiento, generalmente caracterizado por la presencia de una barra o mostrador destinado al servicio de bebidas alcohólicas y otras

3.6.3

cafetería

recinto (ver 3.9.26) de uso común de un establecimiento destinado al servicio de bebidas y alimentos livianos (ver 3.6.1) en horarios extendidos más allá de los señalados para los servicios del comedor

3.6.4

carta

conjunto de platos y bebidas, que cada uno por sí solo tiene un valor, los que se presentan en un documento para elección del cliente (ver 3.10.7)

3.6.5

cocina

sección del establecimiento o de una unidad habitacional (ver 3.2.13) destinada a la preparación de alimentos, la cual debe contener como mínimo equipamiento para calentar y/o cocinar alimentos, tales como, horno de microondas o cocina; para hervir agua, tales como teteras o hervidores eléctricos; para la refrigeración de alimentos y vajilla

3.6.6**cocina internacional**

oferta gastronómica de platos originarios de distintas culturas y países

3.6.7**comedor**

recinto (ver 3.9.26) de uso común de un establecimiento destinado al servicio de alimentos elaborados y bebidas en horarios preestablecidos; también corresponde al área de una unidad habitacional (ver 3.2.13) donde los huéspedes (ver 3.10.10) se sirven alimentos

3.6.8**desayuno**

alimento ligero que se consume por la mañana antes que ningún otro

3.6.9**desayuno buffet**

autoservicio con una opción libre de desayuno (ver 3.6.8)

3.6.10**desayuno continental**

desayuno (ver 3.6.8) que contenga al menos el pan, mantequilla, mermelada y una bebida caliente y fría

3.6.11**full breakfast**

desayuno (ver 3.6.8) el que debe contener una variedad de alimentos calientes (huevos, salchichas y similares), alimentos fríos (distintos tipos de pan, pan dulce, quesos, embutidos, cereales y otros), alimentos integrales (cereal integral), alimentos bajos en grasa y azúcar, y bebestibles fríos y calientes tales como café de grano, leche, jugos recién preparados o pulpas

3.6.12**jugo**

líquido sin fermentar, obtenido por procesos físicos de la parte comestible de frutas frescas y maduras o de frutas mantenidas en condiciones de ambientes controlados

3.6.13**menú**

combinación de platos con o sin bebidas, que en su conjunto tienen un valor fijo

3.6.14**minibar; frigobar**

pequeño refrigerador disponible en una unidad habitacional (ver 3.2.13) con bebidas, chocolates, caramelos y otros comestibles similares para el consumo pagado de los huéspedes del establecimiento

3.6.15**néctar**

producto sin fermentar, obtenido añadiendo agua al jugo de fruta concentrado, jugo de fruta extraído en agua, frutas deshidratadas, puré de fruta concentrado o no, o una mezcla de éstos, con o sin adición de azúcares u otros edulcorantes y aditivos permitidos por la Autoridad Competente

3.6.16**platos típicos**

oferta gastronómica tradicional originaria de distintas culturas de un mismo país, región o lugar

3.6.17

refresco

bebida constituida por azúcares o edulcorantes nutritivos o no, saborizantes/aromatizantes y otros ingredientes y aditivos permitidos disueltos en agua o leche

3.6.18

sala de desayuno; desayunador

recinto (ver 3.9.26) de uso común destinado al servicio de desayuno (ver 3.7.21) en establecimientos de alojamiento turístico (ver 3.1.1) que generalmente no ofrecen otros servicios de alimentación

3.7 Términos relativos a servicios generales

3.7.1

atención personalizada

cuando la organización cuente con una relación de atención mínima de un trabajador por cada dos camas, ocupadas o no

3.7.2

custodia de equipaje

servicio de un establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1) para guardar el equipaje de los huéspedes (ver 3.10.10), en una sala de equipaje u otro lugar predeterminado

3.7.3

custodia de valores

servicio de un establecimiento turístico para resguardar en una caja de seguridad las pertenencias de los huéspedes (ver 3.10.10), ya sea individualmente en cada habitación (ver 3.2.3) o en algún lugar predeterminado

3.7.4

directorio de servicios

guía en la que figura el listado de servicios del establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1), con indicación de los diversos datos o antecedentes de ellos, como su definición, horario de atención, precios, forma de reserva y otros

3.7.5

facilidades para personas con discapacidad

instalaciones para personas con discapacidad (ver 3.9.21), para que éstos puedan: llegar, entrar, recorrer, usar o salir, según se especifique en una norma, de todos los recintos que sean dispuestos para el uso de personas discapacitadas (en sillas de ruedas, con movilidad reducida o disminuida)

3.7.6

material publicitario

folletos, diapositivas, archivos de video, páginas Web 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 avisos en diferentes medios de comunicación ni los artículos publicitarios tales como portavasos, lápices, llaveros y similares

3.7.7

norma

documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que entrega, para el uso común y repetido, reglas, directrices o características para actividades o sus resultados, dirigidas al logro de un grado óptimo de orden en un contexto dado

[Fuente: NCh1:2011, 3.4]

3.7.8

procedimiento

forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso

NOTA 1 Los procedimientos pueden estar o no documentados.

NOTA 2 Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término procedimiento escrito o procedimiento documentado. El documento que contiene un procedimiento se puede denominar documento de procedimiento.

[Fuente: NCh-ISO 9000:2010, 3.4.5]

3.7.9

procedimiento de compras

forma especificada para llevar a cabo un proceso de compras

3.7.10

proceso

conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados

[Fuente: NCh-ISO 9000:2010, 3.4.1 (las notas no se han incluido)]

3.7.11

registro

documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas

[Fuente: NCh-ISO 9000:2010, 3.7.6 (las notas no se han incluido)]

3.7.12

registro de egreso; *check out*

procedimiento en el cual el cliente (ver 3.10.7) que pernoctó en el establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1) cancela los servicios utilizados. El establecimiento de alojamiento turístico emite comprobante de pago con el monto final cancelado

3.7.13

registro de ingreso; *check in*

procedimiento en el cual el cliente (ver 3.10.7) que pernoctará en un establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1) entrega a éste la información relativa a su identidad y de las personas que le acompañan, se establecen los servicios que se contratan y acepta mediante su firma las condiciones generales señaladas por el establecimiento, como mínimo debe contener, nombre, número de pasaporte, RUT o número de identificación correspondiente a su país, nacionalidad, fecha ingreso

3.7.14

reglamento técnico

documento que recomienda prácticas o procedimientos para el diseño, fabricación, instalación, mantenimiento o utilización de equipos, estructuras, productos o servicios

[Fuente: NCh1:2011, 3.7]

3.7.15

reservaciones

sistema consistente en un procedimiento que utiliza mecanismos manuales o electrónicos orientados a entregar el servicio de reserva de alojamiento turístico (ver 3.1.1) e informar al cliente (ver 3.10.7) acerca de la disponibilidad de un determinado servicio ofrecido por el establecimiento de alojamiento turístico en una fecha futura

3.7.16

servicio

organización y/o personal destinados a proveer acciones tendientes a satisfacer necesidades específicas de un huésped (ver 3.10.10)

3.7.17

servicio a las habitaciones

servicio especialmente dispuesto, en cuanto a personal y equipamiento, para responder a los requerimientos de alimentos preparados y bebidas para el consumo de los huéspedes en sus respectivas unidades habitacionales (ver 3.2.13)

3.7.18

servicio concertado

aquel pactado o convenido, en sus condiciones generales, entre el prestador de alojamiento turístico (ver 3.1.1) o directamente por el huésped (ver 3.10.10) y el proveedor de los servicios

3.7.19

servicio de atención en inglés u otro idioma

aquellos realizados por personas que poseen una capacidad de expresión oral y escrita correspondiente al menos a un nivel ALTE 2 de inglés u otro idioma, o su equivalente, para los servicios de recepción y telefónico, y ALTE 1 de inglés u otro idioma, o su equivalente, para los demás servicios, tales como conserjería, botones, restaurante, room service y otros, evidenciado a través de un certificado vigente emitido por una institución representante de exámenes internacionales de idiomas extranjeros y que evidencie claramente su equivalencia al nivel ALTE requerido

NOTA 1 ALTE: Association of Language Testers in Europe.

NOTA 2 Para información sobre los idiomas que considera ALTE, ver www.alte.org.

3.7.20

servicio de conexión a Internet

servicio de enlace a Internet dispuesto para el uso del huésped (ver 3.10.10)

3.7.21

servicio de desayuno

servicio que provee desayuno (ver 3.6.8) al huésped, el cual puede ser continental (ver 3.6.10), buffet (ver 3.6.9) o full breakfast (ver 3.6.11) y puede o no estar incluido en la tarifa

3.7.22

servicio de lavandería

servicio de lavado y/o de planchado de prendas de vestir a los huéspedes del establecimiento, propio o concertado

3.7.23

servicio de llamada de despertado; servicio de despertado

servicio consistente en llamar telefónicamente o avisar por otro medio para asegurarse de despertar al huésped a una hora previamente solicitada

3.7.24**servicio de primeros auxilios**

atención inicial básica brindada por uno o más empleados capacitados del establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1) a una persona en el caso de un accidente o emergencia de salud, mientras ésta es derivada o trasladada, de ser necesario, a un servicio médico (ver 3.7.27) de urgencia

3.7.25**servicio de recepción**

servicio para el registro de ingreso (ver 3.7.12) y egreso de los huéspedes (ver 3.7.13), coordinación de la disponibilidad de unidades habitacionales e información de todos los servicios que el establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1) está en condiciones de proveer

3.7.26**servicio de vigilancia**

servicio de seguridad dispuesto para proteger a los huéspedes y sus bienes a través de vigilantes (ver 3.10.14) o medios tecnológicos, tales como circuito cerrado de televisión, sistemas de alarmas con detectores de movimiento o ruptura de vidrios, entre otros

3.7.27**servicio médico**

servicio de auxilio médico propio o concertado, dispuesto para los huéspedes de un establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1), cuyo propósito es brindar atención médica expedita a una persona ante un accidente o emergencia de salud

3.7.28**servicios básicos**

elementos de habitabilidad y seguridad que el establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1) debe asegurar al huésped y que comprende el funcionamiento de la red de agua potable, iluminación de emergencia (ver 3.9.20) en recintos de uso común, energía en los ascensores cuando corresponda y calefacción (ver 3.9.7) cuando la temperatura interior sea menor que 16°C

3.8 Términos relativos con cultura, ocio y cuidado del cuerpo**3.8.1****actividades deportivas o recreativas**

conjunto de actividades programadas para la entretención de los huéspedes de un establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1), diseñadas para ser desarrolladas en forma individual o colectiva, pudiendo ser de carácter deportivo, de esparcimiento, de contacto con el medio ambiente, entre otras, tales como: fútbol, básquetbol, tenis, ping pong, pool y/o similares; también se considerarán como tales, las facilidades que el establecimiento de alojamiento turístico disponga para que sus huéspedes desarrollen algún pasatiempo como juegos de salón, entretención audiovisual y similares

3.8.2**aguas minerales termales**

agua natural que surge del suelo a una temperatura mayor o igual que 18°C, que no proviene de napas o cursos de aguas superficiales, de composición conocida y que por su constitución o propiedades físico-químicas o biológicas son susceptibles de aplicaciones beneficiosas para la salud

3.8.3**baño termal; balneario termal**

establecimiento cuyo propósito principal es el aprovechamiento *in situ* de una fuente termal (ver 3.8.5) con fines terapéuticos y/o recreacionales, para lo cual cuenta con instalaciones termales (ver 3.8.8) pero no presta el servicio de alojamiento turístico (ver 3.1.1)

3.8.4

camarín

recinto (ver 3.9.26) individual o colectivo, con equipamiento necesario, para facilitar el cambio o muda de ropa de los huéspedes o visitantes que realizan actividades deportivas o recreativas (ver 3.8.1)

3.8.5

fuelle termal

lugar donde naturalmente surge el agua mineral termal

3.8.6

gimnasio

sala o recinto (ver 3.9.26) de uso común donde se disponen equipos especialmente diseñados para el acondicionamiento físico de los huéspedes y clientes del establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1)

3.8.7

instalaciones deportivas y recreativas

equipamiento e infraestructura especialmente diseñados y dispuestos para la práctica de algún deporte o actividad de recreación o esparcimiento, tales como: fútbol, básquetbol, tenis, ping pong, pool, y similares

3.8.8

instalación termal

equipamiento e infraestructura especialmente diseñada y dispuesta para el aprovechamiento de las aguas minerales termales (ver 3.8.2), tales como: piscinas, pozones, cajones, hidromasajes, tinas y otros

3.8.9

juegos infantiles

área o recinto de un establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1) especialmente habilitado con diversos implementos diseñados para la entretención de los niños

3.8.10

oficina de huéspedes; bussiness center; centro de negocios

recinto de uso común de un establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1) debidamente amoblado y provisto de equipos, tales como PC, impresora, fotocopidora, scanner, teléfonos y otros, además de diarios y revistas de índole comercial, destinados a facilitar su uso a los huéspedes y clientes permitiéndoles resolver necesidades comunicacionales y administrativas inmediatas. En ocasiones es asistido por una persona capacitada en el funcionamiento de dichos equipos así como en la entrega de información general y aquella que es recurrentemente solicitada por viajeros frecuentes en visitas de negocios

3.8.11

piscina

cualquier depósito de agua de construcción artificial, utilizado para el baño de grupos de personas con fines deportivos, recreativos o terapéuticos

3.8.12

piscina termal

piscina de agua mineral termal (ver 3.8.2), utilizado para el baño de grupos de personas con fines recreativos o terapéuticos

3.8.13**pozón termal**

depósito natural de agua mineral termal (ver 3.8.2), utilizado para el baño de grupos de personas

3.8.14**bañera de hidromasaje**

tina con agua caliente provista de un mecanismo que permite la circulación del agua en su interior, a través de una o más boquillas, cuya capacidad mínima sea para cuatro personas

3.8.15**bañera de madera; *hot tub***

tina de madera en forma de media cuba, provista de agua caliente, cuya capacidad mínima sea para cuatro personas

3.8.16**sala de estar**

área o recinto de uso común de libre acceso dotado de las comodidades necesarias para permitir a los clientes encontrarse, descansar, leer o utilizarlo como lugar de espera momentánea entre otros usos similares

3.8.17**sala de juegos**

área o recinto de uso común especialmente habilitado para el uso de diversos tipos de juegos facilitados por el establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1) para el uso de los huéspedes

3.8.18**living**

espacio en que los huéspedes (ver 3.10.10) de una unidad habitacional (ver 3.2.13) tienen para compartir

3.8.19**salón de reuniones**

recinto de uso común de acceso controlado, habilitado con el mobiliario adecuado para el encuentro concertado de personas con fines sociales, profesionales, de negocios, culturales, religiosos u otros similares

3.8.20**salón de uso múltiple**

recinto de uso común de acceso controlado, sin mobiliario fijo permanente y que se puede utilizar para distintos propósitos dependiendo del equipamiento transitorio con que se le pueda dotar

3.8.21**spa (salud a través del agua)**

infraestructura habilitada para aprovechar las propiedades de elementos naturales reconocidos como beneficiosas para la salud, tales como emanaciones de agua mineral o volcánica; agua del mar, condiciones climáticas u otras. En ocasiones se utiliza complementariamente a tratamientos de salud

3.8.22**tienda**

local comercial ubicado dentro de un establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1) destinado a suplir aquellos artículos que puedan ser requeridos por los huéspedes (ver 3.10.10) o clientes (ver 3.10.7) como accesorios de vestuario, diarios y revistas, *souvenirs*, tabaco, artículos de tocador u otros similares

3.9 Términos relativos a las instalaciones

3.9.1

ambiente

espacio destinado a la realización de una actividad específica dentro de la unidad habitacional (ver 3.2.13), definido a través del uso de muros, mobiliario y/o elementos decorativos

3.9.2

amenities

artículos de aseo personal, a disposición de los huéspedes, en los cuartos de baño (ver 3.5.7) de los alojamientos turísticos

3.9.3

áreas de servicio

recintos de un establecimiento de uso del personal

3.9.4

ascensor de servicio

ascensor destinado para el uso del personal del establecimiento y empresas de abastecimiento

3.9.5

buen estado de conservación

condición con que las características materiales, estructurales y estéticas, de los componentes básicos, accesorios, equipamiento y mobiliario de un establecimiento, así como también el nivel de sus pisos, alineación de paredes, pintura y terminaciones, cortinaje, tapicerías y similares, permiten la operatividad o funcionamiento correspondiente

3.9.6

butaca

silla con brazos y respaldo, el que está inclinado hacia atrás

3.9.7

calefacción

dispositivos de acondicionamiento térmico que permiten elevar la temperatura de un recinto interior de un establecimiento turístico para alcanzar el confort térmico requerido, tales como estufas, chimeneas, radiadores y similares

3.9.8

clima benigno

para efectos de los establecimientos turísticos es aquel cuya temperatura promedio mensual en la zona donde se ubica el establecimiento, de acuerdo a los registros oficiales y en los meses de operación, sea mayor o igual que 16°C

3.9.9

conserjería

lugar de un establecimiento generalmente cercano a la entrada principal y la recepción (ver 3.9.25), desde el cual se coordinan y proveen servicios a sus clientes como el de cuidado y traslado de equipaje, correspondencia, transporte, estacionamiento de automóviles, información y otros servicios similares

3.9.10**concepto definido**

características pertinentes del establecimiento, las cuales deben estar definidas e implementadas en las áreas siguientes:

- diseño arquitectónico: corresponde al diseño de la infraestructura propia del edificio, que puede corresponder a estilos arquitectónicos definidos;
- diseño de espacios: corresponde a la distribución de los objetos en un espacio definido;
- diseño industrial: corresponde al diseño de objetos funcionales;
- diseño gráfico: corresponde al sistema de comunicación visual de información; y
- diseño textil: corresponde a los procesos de tejido, estampado, corte y/o confección de telas

3.9.11**armario**

mueble con puertas dotado de anaqueles y/o perchas para guardar ropa y otros objetos, ubicado en la unidad habitacional (ver 3.2.13)

3.9.12**clóset**

armario (ver 3.2.13) empotrado, construido en el espesor de un muro o cavidad de una pared de la unidad habitacional (ver 3.2.13)

3.9.13**detector de incendio**

dispositivo que actúa por el efecto provocado por la presencia de humo, el calor de un incendio u otro, emitiendo una señal de alerta

3.9.14**entrada de uso exclusivo**

entrada para los huéspedes y clientes en un establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1), independiente de la entrada del personal y de los servicios de abastecimiento

3.9.15**establecimiento crenoterápico**

todo aquel que está destinado a la explotación de aguas minerales termales (ver 3.8.2) con fines médicos

3.9.16**estantería**

mueble sin puertas para guardar utensilios e insumos de cocina (ver 3.6.5)

3.9.17**gabinete**

mueble con puerta para guardar utensilios e insumos de cocina (ver 3.6.5)

3.9.18**guardarropía**

lugar asignado para la custodia temporal de abrigos o accesorios de vestir de los clientes durante su permanencia en recintos de uso común de un establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1)

3.9.19

guardería infantil

área o recinto especialmente diseñado para el cuidado y atención de niños pequeños, bajo la supervisión de una persona responsable y capacitada

3.9.20

iluminación de emergencia

luces de emergencia cuyo encendido se produce automáticamente o manualmente, si quedaran fuera de servicio por cualquier causa, las que alumbran normalmente

3.9.21

instalaciones para personas con discapacidad

soluciones de infraestructura destinadas a satisfacer los especiales requerimientos de personas con discapacidad (en sillas de ruedas, con movilidad reducida o disminuida), por ejemplo, rampas para sillas de ruedas, puertas anchas de acceso a los recintos, soporte junto al inodoro y otras similares, medidas y superficies necesarias para los servicios de alojamiento turístico (ver 3.1.1)

3.9.22

pestillo

cerrojo adicional de una puerta que se opera manualmente desde el lado interior sin necesidad de una llave

3.9.23

piso antideslizante

superficie de material texturado que minimiza la posibilidad que una persona resbale. Alternativamente, se pueden utilizar productos químicos certificados que cumplan el mismo objetivo, lo cual debe ser informado al huésped (ver 3.10.10)

3.9.24

portamaletas

mueble o estructura, diseñado para ubicar horizontalmente equipaje dentro de una habitación (ver 3.2.3) permitiendo retirar y/o acomodar su contenido desde una altura conveniente (no menor que 50 cm)

3.9.25

recepción

recinto de un establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1) donde se provee el servicio de recepción (ver 3.7.25), el que debe contar a lo menos con mobiliario para realizar el registro de ingreso (ver 3.7.12) y egreso (ver 3.7.13)

3.9.26

recinto

espacio comprendido dentro de ciertos límites físicos definidos, tales como muros, cercos o similares

3.9.27

recinto interior

espacio con ambiente controlado mediante muros, techos, puertas, ventanas y otros elementos arquitectónicos similares

3.9.28**ruta accesible**

trayecto continuo con dimensiones mínimas de 90 cm de ancho y 210 cm de alto, de pavimento estable, liso, antideslizante, libre de obstáculo y sin resaltes. Salvo bajo pasadas de vigas, instalaciones horizontales y áreas menores de recintos ubicados directamente bajo techumbres inclinadas, donde la altura mínima debe ser de 200 cm

[Fuente: NCh3269:2013, 3.3]

3.9.29**sistema**

conjunto de elementos, reglas o principios que, relacionados ordenadamente entre sí, contribuyen a un determinado objeto

3.9.30**sistema de acondicionamiento térmico**

conjunto de elementos y dispositivos, de control central o individual, que permiten regular la temperatura de los recintos interiores de un establecimiento turístico para alcanzar el confort térmico requerido, ya sea empleando mecanismos que requieren energía adicional para su funcionamiento (sistemas activos), tales como aire acondicionado, calefacción central y similares o aprovechando elementos naturales (sistemas pasivos), tales como túneles de viento, colectores solares, cascadas de agua y similares

3.9.31**sistema de calefacción**

sistema de acondicionamiento térmico (ver 3.9.30) que permite elevar la temperatura de los recintos interiores de un establecimiento turístico (ver 3.1.1) para alcanzar el confort térmico requerido

3.9.32**sistema de detección de incendios**

conjunto de elementos, relacionados ordenadamente entre sí que permiten la detección de incendios en cada una de los recintos del establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1). Este equipamiento debe ir de acuerdo al plan de emergencia del establecimiento de alojamiento turístico, que garantice la rapidez y fiabilidad, entre otros aspectos

3.9.33**sistema de enfriamiento**

sistema de acondicionamiento térmico (ver 3.9.30) que permite bajar la temperatura de los recintos interiores de un establecimiento turístico (ver 3.1.1) para alcanzar el confort térmico requerido

3.9.34**temperatura de piscina**

temperatura del agua promedio de tres mediciones realizadas en puntos equidistantes entre sí, a 30 cm del borde de la piscina (ver 3.8.11) y 30 cm de profundidad

3.9.35**temperatura relacionada con confort térmico**

temperatura especificada en requisitos de sistema de calefacción (ver 3.9.31), sistema de enfriamiento (ver 3.9.33), calefacción (ver 3.9.7) o ventilación (ver 3.9.37), y verificada contra la temperatura máxima y mínima promedio mensual, según corresponda, en la zona donde se ubica el establecimiento, de acuerdo a los registros oficiales y en los meses de operación del mismo

3.9.36

unidad de administración

organización responsable de dirigir y coordinar la prestación de los servicios ofrecidos y el total funcionamiento de un establecimiento

3.9.37

ventilación

proceso de abastecer aire o remover aire de un espacio con el propósito de controlar los niveles de contaminación, la humedad o la temperatura dentro del espacio, a través de medios naturales o mecánicos

[Fuente: NCh3308:2013]

3.9.38

ventilación mecánica

ventilación (ver 3.9.37) proporcionada por equipos impulsados mecánicamente, tales como ventiladores y sopladores movidos por motores eléctricos, pero no mediante equipos como ventiladores con turbinas eólicas o ventanas operadas mecánicamente

[Fuente: NCh3308:2013]

3.9.39

ventilación natural

ventilación (ver 3.9.37) proporcionada por efectos térmicos, eólicos o de difusión mediante puertas, ventanas u otras aberturas intencionales en la edificación

[Fuente: NCh3308:2013]

3.10 Términos relativos al personal y huésped

3.10.1

administrador o gerente

persona responsable del funcionamiento de un establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1)

3.10.2

ama de llaves; gobernanta

jefe de camareras o mucamas (ver 3.10.5) encargada de planificar, organizar, dirigir y controlar los servicios y trabajos de pisos y habitaciones, áreas de servicio y públicas, en especial en lo que dice relación con la limpieza, ornato, preparación y conservación de dichas dependencias y su equipamiento

3.10.3

barman

persona encargada de la preparación y presentación de bebidas en sus distintas formas y combinaciones en un bar

3.10.4

botones

persona que tiene por función asistir a huéspedes (ver 3.10.10) y clientes (ver 3.10.7), según lo que corresponda, respecto al traslado de su equipaje, informarle de los servicios del establecimiento alojamiento turístico (ver 3.1.1) y del funcionamiento de los equipos en la habitación (ver 3.2.3), llevar los mensajes y correspondencia y colaborar con el personal de la recepción (ver 3.9.25) en distintas tareas similares que se le asignen

3.10.5**camarera; mucama**

persona encargada de la limpieza, arreglo y disposición de las habitaciones y áreas anexas desde la llegada del huésped (ver 3.10.10) y durante su permanencia en el establecimiento, asistiéndole también en el orden de su vestuario y efectos personales

3.10.6**campista**

toda persona que usa los servicios de un camping o recinto de campamento (ver 3.1.5) para pernoctar

3.10.7**cliente**

persona que recibe un servicio (ver 3.7.16)

3.10.8**conserje**

persona encargada de la conserjería (ver 3.9.9) de los establecimientos de alojamiento turístico (ver 3.1.1)

3.10.9**encargado de reservas**

función que cumple una persona responsable de informar al cliente acerca de la disponibilidad de habitaciones en el establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1) en fechas futuras, de su precio, sus características y confirmar una reserva si el cliente (ver 3.10.7) acepta las condiciones ofrecidas

3.10.10**huésped**

persona que pernocta en un establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1)

3.10.11**personal competente**

aquel que cuenta con atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades

3.10.12**portero**

persona que se desempeña en la entrada principal del establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1), abre y cierra las puertas a los clientes (ver 3.10.7) y huéspedes (ver 3.10.10) dándoles la bienvenida o despidiéndoles, coordina el servicio de estacionamientos y transporte, impide el acceso a personas no autorizadas, informa sobre la ubicación y actividad diaria en los recintos del establecimiento a los clientes y otras funciones similares

3.10.13**repcionista**

persona encargada de los servicios que se proveen en la recepción (ver 3.9.25) al público, los huéspedes (ver 3.10.10) y los clientes del establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1)

3.10.14**vigilante**

persona que vela o protege de robo o violencia a los huéspedes (ver 3.10.10) y sus bienes, pudiendo cumplir paralelamente otras funciones dentro del establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1)

3.11 Términos relativos al sistema de calificación y clasificación

3.11.1 calificación

grado que se le otorga a un establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1) según la concurrencia de diversos requisitos establecidos para una determinada clase (ver 3.11.5). La calificación se expresa según lo establecido en 4.2

3.11.2 categoría

condición otorgada a un establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1) según la concurrencia de diversos requisitos establecidos en una determinada clase (ver 3.11.5) y calificación (ver 3.11.1)

3.11.3 certificación

constancia documentada emitida por un organismo competente en la cual consta que el establecimiento de alojamiento turístico (ver 3.1.1) cumple con los requisitos de la norma (ver 3.7.7) aplicable para la clase (ver 3.11.5) y calificación (ver 3.11.1) correspondiente

3.11.4 certificado vigente

aquel registro (ver 3.7.11) emitido por la Autoridad Competente cuya validez está especificada en el propio documento o en un documento anexo; en caso de no estar especificado, se entenderá como válido aquel que no supere cinco años desde la fecha de emisión

3.11.5 clase

modalidad en que se provee el servicio turístico, referida principalmente al tipo de espacio destinado para tal propósito, la configuración arquitectónica de las instalaciones que albergan el servicio y la concurrencia o no de servicios complementarios

3.11.6 registro nacional

registro (ver 3.7.11) en el cual consta la inscripción de establecimientos turísticos clasificados ante el organismo competente, consignándose además la calificación (ver 3.11.1) y el número de registro que le hubiere correspondido

4 Sistema de clasificación y calificación

Los establecimientos que proveen comercialmente el servicio de alojamiento turístico se categorizarán según su clase y calificación.

4.1 Clasificación

Los establecimientos de alojamiento turístico se clasificarán según la modalidad como se presta el servicio de alojamiento turístico respectivo en las clases siguientes:

4.1.1 Hostels o albergues, también pueden recibir el nombre refugios.

4.1.2 Bed & Breakfast, también pueden recibir el nombre de Alojamientos familiares u Hospedaje Rural.

- 4.1.3 Apart-hoteles.
- 4.1.4 Camping o recintos de campamento.
- 4.1.5 Lodge o Centros de turismo de naturaleza.
- 4.1.6 Haciendas o estancias.
- 4.1.7 Complejos turísticos o resort.
- 4.1.8 Departamentos turísticos y/o ejecutivos.
- 4.1.9 Hostales.
- 4.1.10 Residenciales.
- 4.1.11 Hosterías.
- 4.1.12 Hoteles Boutique.
- 4.1.13 Hoteles; bajo ciertas condiciones, puede recibir el nombre de motel.
- 4.1.14 Cabañas.
- 4.1.15 Termas.

4.2 Calificación

Los establecimientos de alojamiento turístico se califican en la forma siguiente (ver Anexo A):

- 4.2.1 Los hostels o albergues se calificarán como básicos o turistas.
- 4.2.2 Los alojamientos familiar o Bed & Breakfast, los centros de turismo de naturaleza o lodge y las hosterías se calificarán como turista, turista superior o lujo.
- 4.2.3 Los apart-hoteles, los complejos turísticos o resort, los hoteles, las cabañas y las termas se calificarán de 1 a 5 estrellas.
- 4.2.4 Los hoteles boutique se calificarán como premium o classic.
- 4.2.5 Los camping o recintos de campamento y hostales y residenciales se calificarán como básico, turista o turista superior.
- 4.2.6 Los departamentos turísticos y/o ejecutivos se calificarán como estándar, superior o lujo.

5 Criterios

Los criterios que regirán la calificación de los establecimientos de alojamiento turístico estarán basados en los aspectos siguientes, los cuales serán establecidos en las normas de requisitos correspondientes.

- 5.1** Organización.
- 5.2** Servicios generales.
- 5.3** Arquitectura.
- 5.4** Equipamiento, mobiliario y suministros.
- 5.5** Comercialización y marketing.
- 5.6** Establecimientos ubicados en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial o exclusiones.

Anexo A (normativo)

Clasificación y calificación de los establecimientos de alojamiento turístico

		Calificación						
		Básico o turista	Básico, turista o turista superior	Turista, turista superior o lujo	1 a 5 estrellas	Estándar, superior o lujo	Turista	Premium o Classic
Clases de alojamiento turístico	Albergues, refugios u hostels	x						
	Camping o recinto de campamento		x					
	Hostales y residenciales		x					
	Alojamiento familiar o Bed & Breakfast			x				
	Centros de turismo de naturaleza o lodge			x				
	Haciendas o estancias			x				
	Hosterías			x				
	Apart-hoteles				x			
	Complejos turísticos o resort				x			
	Hoteles				x			
	Cabañas				x			
	Termas				x			
	Departamentos turísticos, y departamentos ejecutivos					x		
	Hospedajes rurales						x	
Hoteles boutique							x	

Anexo B (normativo)

Medidas adicionales de accesibilidad para dormitorios y baños accesibles

Este anexo proporciona requisitos complementarios de aquellos que se especifican en NCh3269, los cuales se deben cumplir en todas las unidades habitacionales accesibles provistas de un dormitorio y baño accesible.

NOTA Para mayor información, ver Manual de Accesibilidad Universal del SENADIS en el sitio Web de la institución.

B.1 Dormitorios

- La altura de la cama debe ser de 48 cm para facilitar la transferencia desde una silla de ruedas.
- La cama debe estar levantada del suelo al menos 20 cm para permitir la correcta posición de los pies de quien asiste a la persona.
- Para el clóset se recomienda utilizar puertas de corredera con tirador. La barra para colgar ropa y cajones se deben ubicar a una altura máxima de 120 cm, instalándose además una segunda barra a 180 cm de altura.
- Si existen alfombras, éstas deben estar adheridas al suelo.

B.2 Baños en suite o compartidos

- La puerta del baño debe tener 80 cm de ancho libre mínimo, abrir hacia afuera y contar con sistema de apertura de palanca en monomando, descartando el uso de pomos o similares. Debe existir un espacio libre mínimo de 120 cm desde la puerta del baño hacia el exterior.
- Las áreas de aseo y baño deben tener pisos antideslizantes en seco y mojado.
- A un costado del sanitario, debe existir un espacio libre de 80 cm de ancho por 120 cm de largo que permita situar una silla de ruedas para la transferencia lateral.
- A cada costado del sanitario debe existir una barra fija y una barra móvil que permitan la transferencia lateral, según lo indicado en NCh3269. La barra móvil se debe ubicar hacia el lado del espacio de transferencia, sin disminuir los 80 cm de ancho libre y la barra fija del otro lado. Ambas barras se deben ubicar a una altura máxima de 75 cm.
- El lavamanos se debe encontrar libre de pedestal, faldón o mueble, de forma que pueda pasar el posapies de una silla de ruedas debajo del artefacto. La descarga del artefacto no debe interferir esta posibilidad.

- El sistema de apertura de llave de agua debe ser de monomando con manilla o palanca tanto para el lavamanos como para la ducha.
- El espejo comenzará a una distancia máxima de 5 cm sobre la cubierta del lavamanos, es decir, desde una altura de 80 cm y no debe presentar inclinación.
- El asiento de ducha puede ser fijo, abatible o movable, de una superficie mínima de 45 cm x 45 cm, en lo posible con brazos laterales de apoyo y a una altura terminada de 46 cm. Se deberá señalar en el baño la carga máxima de uso.
- Las barras de seguridad de la ducha se deben instalar a una altura de 80 cm en sentido horizontal. Servirán de apoyo a una persona de pie y como ayuda a la transferencia desde una silla de ruedas. Deben ser alcanzables desde el sector destinado a la transferencia y permitir el apoyo durante la ducha tanto de pie como sentado.
- Las tinas necesitan barras de apoyo para entrar y salir en forma segura, especialmente necesario para personas de edad avanzada o con movilidad reducida, por lo que su instalación requiere fácil alcance.
- Se deben igualar los niveles del fondo de la tina con el piso de la sala de baño, ya que una diferencia de altura puede provocar caídas, muy habituales en las personas mayores.
- La superficie interior de la tina debe ser antideslizante en mojado.
- Los basureros deben ser colocados en un sector del baño de fácil alcance y que no interrumpa la aproximación al inodoro o al lavamanos. No debe quedar situado en el espacio de transferencia.
- La jabonera debe quedar lo más cercana posible, con un rango de aproximación de 40 cm al lavamanos y a una altura no mayor que 120 cm.
- Los toalleros e interruptores se deben ubicar a una altura máxima de 120 cm.
- Las perchas se deben instalar a una altura máxima de 120 cm y en un lugar de fácil aproximación, cerca del lavamanos o inodoro.
- El papel higiénico se debe instalar en un rango de 40 cm del inodoro y a una altura mínima del suelo de 40 cm y máxima de 80 cm.
- En caso de disponer de un botón de emergencia, al interior del baño o en la habitación, debe ser ubicado en un lugar de fácil aproximación y poder ser accionado desde el suelo (si una persona se cae, será su única forma de avisar). Su altura máxima debe ser de 40 cm.

Anexo C (informativo)

Índice alfabético de términos

Término	Subcláusula
A	
actividades deportivas o recreativas	3.8.1
administrador o gerente	3.10.1
aguas minerales termales	3.8.2
alimentos livianos	3.6.1
alojamiento turístico alojamiento turístico	3.1.1
ama de llaves; gobernanta	3.10.2
ambiente	3.9.1
amenities	3.9.2
apart-hotel	3.1.2
áreas de servicio	3.9.3
armario	3.9.11
ascensor de servicio	3.9.4
atención personalizada	3.7.1
B	
bañera de hidromasaje	3.8.14
bañera de madera; hot tub	3.8.15
baño accesible; baño para personas con discapacidad; baño universal	3.5.5
baño compartido	3.5.1
baño común	3.5.2
baño general; servicio higiénico	3.5.3
baño privado	3.5.4
baño termal; balneario termal	3.8.3
bar	3.6.2
barman	3.10.3
barra de seguridad	3.5.6
Bed & Breakfast; alojamiento familiar	3.1.3

Término	Subcláusula
botones	3.10.4
buen estado de conservación	3.9.5
butaca	3.9.6
C	
cabaña	3.2.1
cabañas	3.1.4
cafetería	3.6.3
calefacción	3.9.7
calificación	3.11.1
cama de dos plazas; matrimonial	3.4.1
cama de una plaza y media	3.4.3
cama de una plaza; individual	3.4.2
cama king size	3.4.4
camarera; mucama	3.10.5
camarín	3.8.4
camping; recinto de campamento	3.1.5
campista	3.10.6
carta	3.6.4
categoría	3.11.2
centro de turismo de naturaleza; lodge	3.1.6
certificación	3.11.3
certificado vigente	3.11.4
clase	3.11.5
cliente	3.10.7
clima benigno	3.9.8
clóset	3.9.12
cocina	3.6.5
cocina internacional	3.6.6
comedor	3.6.7
complejo turístico; resort	3.1.7
concepto definido	3.9.10
conserje	3.10.8
conserjería	3.9.9

Término	Subcláusula
cuarto de baño	3.5.7
custodia de equipaje	3.7.2
custodia de valores	3.7.3
D	
departamento	3.2.2
departamentos turísticos y/o ejecutivos	3.1.8
desayuno	3.6.8
desayuno buffet	3.6.9
desayuno continental	3.6.10
detector de incendio	3.9.13
directorío de servicios	3.7.4
ducha	3.5.8
E	
encargado de reservas	3.10.9
entrada de uso exclusivo	3.9.14
establecimiento crenoterápico	3.9.15
estantería	3.9.16
F	
facilidades para personas con discapacidad	3.7.5
fuelle termal	3.8.5
full breakfast	3.6.11
G	
gabinete	3.9.17
gimnasio	3.8.6
guardarropía	3.9.18
guardería infantil	3.9.19
H	
habitación	3.2.3
habitación cuádruple	3.2.4
habitación doble	3.2.5
habitación individual; habitación single	3.2.6
habitación triple	3.2.7
habitaciones comunes	3.2.8

Término	Subcláusula
habitaciones comunicadas	3.2.9
habitaciones contiguas	3.2.10
hacienda; estancias	3.1.9
hostal	3.1.12
hostel; albergue	3.1.13
hostería	3.1.14
hotel	3.1.10
hotel boutique	3.1.11
huésped	3.10.10
I	
iluminación de emergencia	3.9.20
instalación termal	3.8.8
instalaciones deportivas y recreativas	3.8.7
instalaciones para personas con discapacidad	3.9.21
J	
juegos infantiles	3.8.9
jugo	3.6.12
junior suite	3.2.11
L	
litera; camarote	3.4.5
living	3.8.18
llave mezcladora; llave de combinación	3.5.9
M	
material publicitario	3.7.6
media pensión	3.3.1
menú	3.6.13
minibar; frigobar	3.6.14
N	
néctar	3.6.15
norma	3.7.7
O	
oficina de huéspedes; bussiness center; centro de negocios	3.8.10
P	

Término	Subcláusula
pensión completa	3.3.2
personal competente	3.10.11
pestillo	3.9.22
piscina	3.8.11
piscina termal	3.8.12
piso antideslizante	3.9.23
platos típicos	3.6.16
portamaletas	3.9.24
portero	3.10.12
pozón termal	3.8.13
procedimiento	3.7.8
procedimiento de compras	3.7.9
proceso	3.7.10
R	
recepción	3.9.25
repcionista	3.10.13
recinto	3.9.26
recinto interior	3.9.27
refresco	3.6.17
regadera	3.5.10
regadera regulable en altura y posición	3.5.11
registro	3.7.11
registro de egreso; check out	3.7.12
registro de ingreso; check in	3.7.13
registro nacional	3.11.6
reglamento técnico	3.7.14
reservaciones	3.7.15
residencial	3.1.15
ruta accesible	3.9.28
S	
sala de baño	3.5.12
sala de desayuno; desayunador	3.6.18
sala de estar	3.8.16

Término	Subcláusula
sala de juegos	3.8.17
salón de reuniones	3.8.19
salón de uso múltiple	3.8.20
servicio	3.7.16
servicio a las habitaciones	3.7.17
servicio concertado	3.7.18
servicio de atención en inglés u otro idioma	3.7.19
servicio de conexión a Internet	3.7.20
servicio de desayuno	3.7.21
servicio de lavandería	3.7.22
servicio de llamada de despertado; servicio de despertado	3.7.23
servicio de primeros auxilios	3.7.24
servicio de recepción	3.7.25
servicio de vigilancia	3.7.26
servicio médico	3.7.27
servicios básicos	3.7.28
sistema	3.9.29
sistema de acondicionamiento térmico	3.9.30
sistema de calefacción	3.9.31
sistema de detección de incendios	3.9.32
sistema de enfriamiento	3.9.33
spa (salud a través del agua)	3.8.21
suite	3.2.12
T	
tarifa diaria; tarifa rack	3.3.3
temperatura de piscina	3.9.34
temperatura relacionada con confort térmico	3.9.35
terma	3.1.16
tienda	3.8.22
U	
unidad de administración	3.9.36
unidad habitacional	3.2.13
unidad habitacional accesible	3.2.14

	Término	Subcláusula
V		
	ventilación	3.9.37
	ventilación mecánica	3.9.38
	ventilación natural	3.9.39
	vigilante	3.10.14

Anexo D (informativo)

Bibliografía

- [1] NCh1:2011, *Normas Chilenas NCh - Definiciones y procedimiento para su estudio y mantención.*
- [2] NCh 3308:2013, *Ventilación - Calidad aceptable de aire interior - Requisitos.*
- [3] NCh-ISO 9000:2010, *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.*
- [4] Boudeguer & Squella ARQ. Coporación Ciudad Accesible. Manual de Accesibilidad Turística Disponible en: <http://www.senadis.gob.cl/descarga/i/672/documento>.