

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

| Identificación y antecedentes generales | | | | |
|---|--------------------------|---|---|--|
| Nombre o Razón Social | | | | |
| Nombre de Fantasía | | | Dirección de Internet | |
| Giro o Actividad | | | Correo electrónico | |
| Dirección comercial (Domicilio – Región) | | | | |
| Nombre del Propietario o Representante Legal | | Fono | Correo electrónico | |
| Normas Chilenas a evaluar, según la(s) clase(s) de alojamiento turístico que tenga el establecimiento | | | | |
| NCh 2949 y NCh 2912 (*) | <input type="checkbox"/> | Categoría a la que postula _____ estrellas | <p>Previo a la evaluación es importante considerar que en base al requisito establecido en la cláusula 4 de la NCh2949, para optar a una determinada calificación, tanto las instalaciones deportivas y recreativas como el alojamiento turístico deben cumplir con todos los requisitos establecidos en la norma para esa calificación.</p> <p>Ejemplo, si sus instalaciones deportivas y recreativas califican para 4 estrellas pero su alojamiento turístico (*) corresponde a la calificación de 3 estrellas, usted puede optar a la calificación de 3 estrellas o bien solucionar las no conformidades que correspondan hasta que cumpla lo especificado en la norma para el alojamiento de 4 estrellas. En la misma forma, si sus instalaciones deportivas y recreativas califican para 2 estrellas pero su alojamiento turístico(*) corresponde a 3 estrellas, se puede optar a la calificación de resort de 2 estrellas o bien solucionar las no conformidades que correspondan hasta que cumpla lo especificado en NCh2949 para las instalaciones deportivas y recreativas de 3 estrellas.</p> | |
| NCh 2949 y NCh 2964 (*) | <input type="checkbox"/> | | | |
| NCh 2949 y NCh 2980 (*) | <input type="checkbox"/> | | | |
| (*) Para evaluar la norma NCh2912 (Hoteles), NCh2964 (Moteles o cabañas) y/o NCh2980 (Apart-hoteles), aplique el cuestionario de auto evaluación correspondiente (Ver www.calidadturistica.cl) | | | | |

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

Identificación y antecedentes generales (continuación)

¿Su establecimiento corresponde a un inmueble con **valor histórico, cultural o patrimonial** categorizado por la Autoridad competente?

Si No

Si su respuesta fue **SI**, recuerde que usted podrá someter a la consideración de SERNATUR la excepción, de algunos de los requisitos arquitectónicos o de infraestructura, la cual se establece en la cláusula 8 de la norma NCh2949 Of.2005.

Describa su situación, identificando a la Autoridad competente que lo categorizó:

| Servicios que presta | Tipo(s) de habitaciones | Cantidad | AA&BB | Instalaciones | Otros servicios | |
|---|-----------------------------|----------|-------|------------------------|-----------------|----------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| Certificados vigentes que su organización posee (NCh 9001 – NCh 2909, otras) | Norma Chilena de referencia | Alcance | | Fecha de certificación | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| Personas que trabajan en la organización identificadas por cargo o tipo de función que desempeñan | Cargo | cantidad | Cargo | cantidad | Cargo | Cantidad |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| (si requiere más espacio para contestar completamente, agregue más hojas) | | | | | | |

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

| Auto evaluación | | | | |
|--|---|----------|----------|--|
| Aspecto 1 | | | | |
| Requisitos de Organización | | No | Si | Enunciar la práctica, objeto o documento de evidencia |
| En este aspecto se cita la totalidad de requisitos de la norma NCh2949 Of.2005. En las situaciones en que usted no cumpla el 100% de uno de los requisitos coloque una equis (x) en la columna NO. | | 0 | 1 | |
| 1.a | <p>¿Cuenta con un Manual de Organización que contenga a lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - el organigrama o esquema de cargos en el cual se establecen las relaciones funcionales, jerárquicas y de control; - la definición y estructuración de las unidades de la organización, incluyendo la definición de las funciones de esas unidades; y - los requisitos y criterios de selección del personal para todas y cada una de las unidades de las instalaciones deportivas y recreativas, incluyendo las competencias y habilidades que debe poseer el personal, de acuerdo a la definición y estructuración de las unidades que se hayan establecido? | | | |
| 1.b | ¿Cuenta con procedimientos que permitan garantizar la calidad de los servicios deportivos y recreativos ofrecidos, así como la oportunidad en que se prestan los mismos? | | | |
| 1.c | ¿Cuenta con el personal capacitado y entrenado para la eficiente y oportuna entrega de los servicios deportivos y recreativos? | | | |
| 1.d | ¿Cuenta con personal con ropa de trabajo o uniforme, según sea el cargo o sus funciones? | | | |
| 1.e | ¿Cuenta con un procedimiento de recepción y tratamiento de reclamos y sugerencias, en la recepción de las instalaciones deportivas y recreativas u otro lugar de fácil acceso del público? | | | |
| 1.f | ¿Cuenta con programas de mantención, preventivos y correctivos, de tal manera de asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento de todas las instalaciones deportivas y recreativas, así como de su equipamiento? | | | |

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

| | | | | |
|--|---|--|--|-------|
| 1.g | ¿Asegura que las instalaciones, mobiliario y equipamiento sean apropiados para su utilización intensiva, bajo las condiciones ambientales propias de las instalaciones deportivas y recreativas? | | | |
| 1.h | ¿Cuenta con procedimientos funcionales y de control relacionados con la seguridad e higiene de las dependencias e instalaciones deportivas y recreativas? | | | |
| 1.i | ¿Informa a los usuarios la política respecto a tenencia de mascotas? | | | |
| 1.j | ¿Informa a los usuarios la política respecto a áreas para fumadores y no fumadores? | | | |
| 1.k | ¿Informar mediante la exhibición en lugares visibles de las áreas de uso común de las instalaciones deportivas y recreativas, de un resumen de las disposiciones sobre el uso de las instalaciones, dependencias o equipos que corresponda, en español e inglés? | | | |
| 1.l | ¿Tiene disponible para los huéspedes y visitas, el directorio de servicios deportivos y recreativos, en español e inglés, indicando al menos la definición del servicio y el horario de las prestaciones? | | | |
| 1.m | ¿Informa de aquellas medidas de sustentabilidad ambiental adoptadas en las instalaciones deportivas y recreativas y que puedan repercutir en los servicios ofrecidos (tales como ahorro de energía y agua potable), las cuales deben ser de carácter opcional y no deben generar un menor nivel de servicio, si el huésped o visita no desea colaborar voluntariamente? | | | |
| Suma de puntos Aspecto 1 | | | | |
| Sume los puntos obtenidos en este aspecto y coloque su resultado en la celda de la derecha. | | | | _____ |
| Porcentaje de Logro Aspecto 1 | | | | |
| Convierta el puntaje obtenido (suma de puntos) en su porcentaje de logro, utilizando la fórmula indicada en la celda inferior. Luego traslade su porcentaje de logro a la hoja de Resultados, al final del Cuestionario. | | | | |
| Complejos turísticos o resort | | | | |
| = (puntaje / 13) * 100 = _____ % | | | | |

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

| Aspecto 2 | | | | | |
|--|--|----------------|----------------|--------------------------------------|--|
| Relaciones Comerciales y de Marketing | | | | | |
| En este aspecto se cita la totalidad de requisitos de la norma NCh2949 Of.2005. En las situaciones en que usted no cumpla el 100% de uno de los requisitos coloque una equis (x) en la columna NO. | | No 0 | Si 1 | No aplica (no suma puntos) | Enunciar la práctica, objeto o documento de evidencia |
| 2.a | ¿Tiene definido el procedimiento para reserva, venta y confirmación de los distintos servicios de las instalaciones deportivas o recreativas? | | | | |
| 2.b | ¿Acepta como mínimo dos* medios de pago y los difunde previamente y durante la estadía de los usuarios? * Una segunda alternativa de pago es eximible cuando no exista disponibilidad de verificación local de otro medio de pago distinto del efectivo. Si este es su caso, señálelo en la columna No aplica. | | | | Señale aquí cuáles |
| 2.c | ¿Publica y difunde en recepción del complejo turístico o resort, las tarifas diarias de los servicios deportivos o recreativos, con costo adicional, que se ofrezcan para la temporada de operación correspondiente? | | | | Señale aquí cuáles |
| 2.d | El material publicitario utilizado en la promoción de los servicios que ofrece su complejo turístico o resort ¿responde a parámetros verificables, evitando el uso de términos que por su ambigüedad, pudieran inducir expectativas sobre los servicios superiores a los que realmente se prestan en el complejo turístico o resort? | | | | |
| 2.e | ¿Se encuentra registrado su complejo turístico o resort en el sistema de información turística del Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR? | | | | |

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>Suma de puntos Aspecto 2</p> <p>Sume los puntos obtenidos en este aspecto y coloque su resultado en la celda de la derecha.</p> | <p align="center">_____</p> |
| <p>Porcentaje de Logro Aspecto 2</p> <p>Convierta el puntaje obtenido (suma de puntos) en su porcentaje de logro, utilizando una las fórmulas indicadas en las celdas inferiores, según corresponda. Luego traslade su porcentaje de logro a la hoja de Resultados, al final del Cuestionario.</p> | |
| <p align="center">Complejos turísticos o resort</p> | |
| <p>Si aplica el requisito 2.b = (puntaje / 5) * 100 = _____ %</p> | |
| <p>Si no aplica el requisito 2.b = (puntaje / 4) * 100 = _____ %</p> | |

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

| Aspecto 3 | | | | | |
|---|--|--|--|--|---|
| Requisitos de Servicios generales, arquitectura, equipamiento, mobiliario y suministros | | No cumple ningún requisito 0 | Cumple con menos de la mitad de los requisitos 1 | Cumple con más de la mitad de los requisitos 2 | Cumple con la totalidad de los requisitos 3 |
| 3.a | Previo a contestar esta pregunta, conteste la lista de chequeo del Anexo A, considerando los requisitos específicos de la categoría a la que desea postular. El establecimiento ¿cumple con los requisitos de servicios generales establecidos en la norma de referencia para la categoría que pretende certificar?. | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| 3.b | Previo a contestar esta pregunta, conteste la lista de chequeo del Anexo B, considerando los requisitos específicos de la categoría a la que desea postular. El establecimiento ¿cumple con los requisitos de arquitectura establecidos en la norma de referencia para la categoría que pretende certificar?. | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

| Aspecto 3 | | | | | |
|---|--|--|--|--|---|
| Requisitos de Servicios generales, arquitectura, equipamiento, mobiliario y suministros | | No cumple ningún requisito 0 | Cumple con menos de la mitad de los requisitos 1 | Cumple con más de la mitad de los requisitos 2 | Cumple con la totalidad de los requisitos 3 |
| 3.c | <p>Previo a contestar esta pregunta, conteste la lista de chequeo del Anexo C, considerando los requisitos específicos de la categoría a la que desea postular.</p> <p>El establecimiento ¿cumple con los requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros establecidos en la norma de referencia para la categoría que pretende certificar?.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> | | | | |
| <p>Suma de puntos Aspecto 3</p> <p>Sume los puntos obtenidos en este aspecto y coloque su resultado en la celda contigua.</p> | | _____ | <p align="center">De acuerdo a su revisión, indique qué categoría obtuvo</p> | | |
| <p>Porcentaje de Logro Aspecto 3</p> <p>Convierta el puntaje obtenido (suma de puntos) en su porcentaje de logro, utilizando la fórmula indicada en la celda contigua y luego trasládalo a la hoja de Resultados, al final del Cuestionario.</p> | | <p>= (puntaje / 9) * 100 = _____ %</p> | | | |

Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación

Resultados

| | | |
|---|---|--|
| Coloque en la celda inferior el porcentaje de logro obtenido en el Aspecto 1 | ➔ | Interpretación |
| _____ % | | Organización Obtuvo un 100%. Felicitaciones! Ello significa que sus instalaciones deportivas y recreativas cuentan con la estructura organizacional y procedimientos mínimos que se requieren para atender adecuadamente a sus clientes. Un porcentaje menor señala la necesidad de que refuerce su organización, establezca los procedimientos mínimos requeridos y se oriente a entregar un servicio que satisfaga a sus clientes. |

| | | |
|---|---|---|
| Coloque en la celda inferior el porcentaje de logro obtenido en el Aspecto 2 | ➔ | Interpretación |
| _____ % | | Relaciones Comerciales y de Marketing Obtuvo un 100%? Felicitaciones! Las disposiciones que maneja para sus ventas, reservaciones y propagandas le permitirán manejar adecuadamente las expectativas de sus clientes y atender con diligencia sus necesidades y requerimientos. |

| | | |
|---|---|---|
| Coloque en la celda inferior el porcentaje de logro obtenido en el Aspecto 3 | ➔ | Interpretación |
| _____ % | | Servicios Generales, arquitectura, equipamiento, mobiliario y suministros Si obtuvo un 100% cumple con los requisitos mínimos de servicios, arquitectura y equipamiento establecidos en la norma de referencia y en NCh2912, NCh2964 y/o NCh2980, según corresponda. Felicitaciones! También tiene la opción de volver a hacer el ejercicio de auto evaluación utilizando como referencia una categoría superior a la inicial. Un porcentaje menor requiere por su parte de una revisión de los recursos que está poniendo a disposición para la entrega de sus servicios. |

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

Anexo A

Lista de chequeo para evaluar el cumplimiento del Requisito de Servicios Generales para las instalaciones deportivas y recreativas.

Recuerde que esta lista de chequeo es completa y para todas las categorías de los complejos turísticos o resort.

Usted debe identificar siguiendo la norma y la categoría en la que usted se está evaluando, si aplica o no el requisito, y si lo cumple o no.

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

| Complejo turístico o resort 5 y 4 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 3 y 2 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 1 estrella | Cumple | No cumple | No aplica |
|--|--------|-----------|-----------|--|--------|-----------|-----------|--|--------|-----------|-----------|
| SERVICIOS GENERALES | | | | | | | | | | | |
| Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto del establecimiento | | | | Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto del establecimiento | | | | Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto del establecimiento | | | |
| Servicio de estacionamiento temporal para vehículo, que puede ser compartido con el del servicio de alojamiento | | | | No aplica | | | | No aplica | | | |
| Entrada exclusiva para huésped o visitante y otra para servicio | | | | No aplica | | | | No aplica | | | |
| Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común de las instalaciones deportivas y recreativas | | | | Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común de las instalaciones deportivas y recreativas | | | | Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común de las instalaciones deportivas y recreativas | | | |

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

| Complejo turístico o resort 5 y 4 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 3 y 2 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 1 estrella | Cumple | No cumple | No aplica |
|--|--------|-----------|-----------|---|--------|-----------|-----------|---|--------|-----------|-----------|
| <p>Sistema de acondicionamiento térmico en recintos interiores de las instalaciones deportivas y recreativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C - sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C <p>Este requisito no es aplicable a recintos de carácter deportivo, de uso colectivo masivo tales como: canchas multifuncionales techadas, piscinas interiores, gimnasio y similares</p> | | | | <p>Sistema de acondicionamiento térmico en recintos interiores de las instalaciones deportivas y recreativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C - calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C <p>Este requisito no es aplicable a recintos de carácter deportivo, de uso colectivo masivo tales como: canchas multifuncionales techadas, piscinas interiores, gimnasio y similares</p> | | | | <p>Calefacción en los recintos interiores de las instalaciones deportivas y recreativas, cuando la temperatura interior sea menor a 18°C</p> <p>Este requisito no es aplicable a recintos de carácter deportivo, de uso colectivo masivo tales como: canchas multifuncionales techadas, piscinas interiores, gimnasio y similares</p> | | | |

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

| Complejo turístico o resort 5 y 4 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 3 y 2 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 1 estrella | Cumple | No cumple | No aplica |
|---|--------|-----------|-----------|--|--------|-----------|-----------|--|--------|-----------|-----------|
| <p>Complejo turístico o resort 5 estrellas: Servicio de energía complementario, que en caso de emergencia haga funcionar los servicios de las instalaciones deportivas y recreativas, además de sistema de iluminación de emergencia con encendido automático en todos los recintos de uso común</p> <p>Complejo turístico o resort 4 estrellas: Servicio de energía complementario, que en caso de emergencia haga funcionar los servicios básicos de las instalaciones deportivas y recreativas, además de sistema de iluminación de emergencia con encendido automático en todos los recintos de uso común</p> | | | | <p>Complejo turístico o resort 3 estrellas: Servicio de energía complementario mediante sistema de iluminación de emergencia con encendido automático, en todos los recintos de uso común</p> <p>Complejo turístico o resort 2 estrellas: Servicio de energía complementario mediante sistema de iluminación de emergencia, en todos los recintos de uso común</p> | | | | Servicio de energía complementario mediante sistema de iluminación de emergencia, en todos los recintos de uso común | | | |
| Servicio de baños generales diferenciados por género | | | | Servicio de baños generales diferenciados por género | | | | Servicio de baños generales diferenciados por género | | | |

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

| Complejo turístico o resort 5 y 4 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 3 y 2 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 1 estrella | Cumple | No cumple | No aplica |
|---|--------|-----------|-----------|---|--------|-----------|-----------|---|--------|-----------|-----------|
| Servicio de guardería infantil, con atención por 8 h, como mínimo durante los dos meses de alta temporada que defina el establecimiento | | | | Complejo turístico o resort 3 estrellas: Servicio de guardería infantil, con atención por 8 h, como mínimo durante los dos meses de alta temporada que defina el establecimiento Complejo turístico o resort 2 estrellas: No aplica | | | | No aplica | | | |
| Servicio de ventas de diarios, revistas, libros, artículos de fotografía, souvenir, productos alimenticios y otros productos similares, de acuerdo a las necesidades de los huéspedes y visitas, considerando además el lugar donde se encuentra ubicado el complejo turístico o resort | | | | Servicio de ventas de diarios, revistas, libros, artículos de fotografía, souvenir, productos alimenticios y otros productos similares, de acuerdo a las necesidades de los huéspedes y visitas, considerando además el lugar donde se encuentra ubicado el complejo turístico o resort | | | | Servicio de ventas de diarios, revistas, libros, artículos de fotografía, souvenir, productos alimenticios y otros productos similares, de acuerdo a las necesidades de los huéspedes y visitas, considerando además el lugar donde se encuentra ubicado el complejo turístico o resort | | | |
| SERVICIOS DE ATENCIÓN | | | | | | | | | | | |
| Servicio de recepción en español e inglés | | | | Complejo turístico o resort 3 estrellas: Servicio de recepción en español e inglés Complejo turístico o resort 2 estrellas: Servicio de recepción | | | | Servicio de recepción | | | |

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

| Complejo turístico o resort 5 y 4 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 3 y 2 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 1 estrella | Cumple | No cumple | No aplica |
|---|--------|-----------|-----------|--|--------|-----------|-----------|--|--------|-----------|-----------|
| Servicio de guardarropía para la custodia de valores, ropa u otras pertenencias de los usuarios | | | | <p>Complejo turístico o resort 3 estrellas: Servicio de guardarropía para la custodia de valores, ropa u otras pertenencias de los usuarios</p> <p>Complejo turístico o resort 2 estrellas: Servicio de guardarropía para la custodia de ropa u otras pertenencias de los usuarios</p> | | | | Servicio de guardarropía para la custodia de ropa u otras pertenencias de los usuarios | | | |

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

| Complejo turístico o resort 5 y 4 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 3 y 2 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 1 estrella | Cumple | No cumple | No aplica |
|--|--------|-----------|-----------|--|--------|-----------|-----------|---|--------|-----------|-----------|
| SERVICIOS DE RECREACIÓN Y DEPORTE | | | | | | | | | | | |
| <p>Complejo turístico o resort 5 estrellas: Servicio de siete actividades deportivas y/o recreativas, vinculadas al entorno natural en el que se inserta el complejo turístico o resort, las que en conjunto deben tener una capacidad de atención simultánea del 80% del promedio diario de huéspedes y visitas registrados en temporada alta¹⁾</p> <p>Complejo turístico o resort 4 estrellas: Servicio de seis actividades deportivas y/o recreativas, vinculadas al entorno natural en el que se inserta el complejo turístico o resort, las que en conjunto deben tener una capacidad de atención simultánea del 70% del promedio diario de huéspedes y visitas registrados en temporada alta¹⁾</p> | | | | <p>Complejo turístico o resort 3 estrellas: Servicio de cinco actividades deportivas y/o recreativas, vinculadas al entorno natural en el que se inserta el complejo turístico o resort, las que en conjunto deben tener una capacidad de atención simultánea del 60% del promedio diario de huéspedes y visitas registrados en temporada alta¹⁾</p> <p>Complejo turístico o resort 2 estrellas: Servicio de cuatro actividades deportivas y/o recreativas, vinculadas al entorno natural en el que se inserta el complejo turístico o resort, las que en conjunto deben tener una capacidad de atención simultánea del 50% del promedio diario de huéspedes y visitas registrados en temporada alta¹⁾</p> | | | | <p>Servicio de tres actividades deportivas y/o recreativas, vinculadas al entorno natural en el que se inserta el complejo turístico o resort, las que en conjunto deben tener una capacidad de atención simultánea del 40% del promedio diario de huéspedes y visitas registrados en temporada alta¹⁾</p> | | | |
| <p>1) El cálculo de temporada alta se debe realizar en base al promedio diario de huéspedes y visitas del complejo turístico o resort, durante los dos meses de mayor demanda</p> | | | | | | | | | | | |

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

| Complejo turístico o resort 5 y 4 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 3 y 2 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 1 estrella | Cumple | No cumple | No aplica |
|---|--------|-----------|-----------|--|--------|-----------|-----------|---|--------|-----------|-----------|
| <p>Complejo turístico o resort 5 estrellas Servicio de siete actividades deportivas y/o recreativas programadas durante 8 h al día, con asistencia de guía(s), animador(es) o instructor(es), las que en conjunto deben tener una capacidad de atención simultánea del 30% del promedio diario de huéspedes y visitas registrados en temporada alta¹⁾</p> <p>Complejo turístico o resort 4 estrellas: Servicio de seis actividades deportivas y/o recreativas programadas durante 8 h al día, con asistencia de guía(s), animador(es) o instructor(es), las que en conjunto deben tener una capacidad de atención simultánea del 25% del promedio diario de huéspedes y visitas registrados en temporada alta¹⁾</p> | | | | <p>Complejo turístico o resort 3 estrellas: Servicio de cinco actividades deportivas y/o recreativas programadas durante 8 h al día, con asistencia de guía(s), animador(es) o instructor(es), las que en conjunto deben tener una capacidad de atención simultánea del 20% del promedio diario de huéspedes y visitas registrados en temporada alta¹⁾</p> <p>Complejo turístico o resort 2 estrellas: Servicio de cuatro actividades deportivas y/o recreativas programadas durante 8 h al día, con asistencia de guía(s), animador(es) o instructor(es), las que en conjunto deben tener una capacidad de atención simultánea del 15% del promedio diario de huéspedes y visitas registrados en temporada alta¹⁾</p> | | | | Servicio de tres actividades deportivas y/o recreativas programadas durante 8 h al día, con asistencia de guía(s), animador(es) o instructor(es), las que en conjunto deben tener una capacidad de atención simultánea del 10% del promedio diario de huéspedes y visitas registrados en temporada alta ¹⁾ | | | |
| <p>1) El cálculo de temporada alta se debe realizar en base al promedio diario de huéspedes y visitas del complejo turístico o resort, durante los dos meses de mayor demanda</p> | | | | | | | | | | | |

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

| Complejo turístico o resort 5 y 4 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 3 y 2 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 1 estrella | Cumple | No cumple | No aplica |
|---|--------|-----------|-----------|---|--------|-----------|-----------|---|--------|-----------|-----------|
| SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS | | | | | | | | | | | |
| Servicio de cafetería por 12 h, cuando el establecimiento de alojamiento no cuente con este servicio | | | | Complejo turístico o resort 3 estrellas: Servicio de cafetería por 12 h, cuando el establecimiento de alojamiento no cuente con este servicio Complejo turístico o resort 2 estrellas: Servicio de cafetería por 8 h, cuando el establecimiento de alojamiento no cuente con este servicio | | | | Servicio de cafetería por 8 h, cuando el establecimiento de alojamiento no cuente con este servicio | | | |
| Complejo turístico o resort 5 estrellas: Servicio de bar por 12 h, cuando el establecimiento de alojamiento no cuente con este servicio Complejo turístico o resort 4 estrellas: No aplica | | | | No aplica | | | | No aplica | | | |
| Servicio de restaurante, con una carta que contenga a lo menos una variedad de cuatro alternativas de entradas, platos de fondo y postres, con atención en español e inglés, cuando el establecimiento de alojamiento no cuente con este servicio | | | | No aplica | | | | No aplica | | | |

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

Anexo B

Lista de chequeo para evaluar el cumplimiento del Requisito de Arquitectura para las instalaciones deportivas y recreativas.

Recuerde que esta lista de chequeo es completa y para todas las categorías de los complejos turísticos o resort.

Usted debe identificar siguiendo la norma y la categoría en la que usted se está evaluando, si aplica o no el requisito, y si lo cumple o no.

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

| Complejo turístico o resort 5 y 4 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 3 y 2 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 1 estrella | Cumple | No cumple | No aplica |
|--|--------|-----------|-----------|--|--------|-----------|-----------|--|--------|-----------|-----------|
| <p>Complejo turístico o resort 5 estrellas: Estacionamiento para vehículos, adicional al del establecimiento de alojamiento, ubicado dentro del recinto del complejo turístico o resort, o en terreno cercano, a no más de 150 m del ingreso a éste, el que debe tener una capacidad mínima equivalente al 30% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas. Adicionalmente debe permitir el estacionamiento de al menos dos buses. Los estacionamientos ubicados a mayor distancia deben disponer de facilidades de acercamiento para el visitante¹⁾</p> <p>Complejo turístico o resort 4 estrellas: Estacionamiento para vehículos, adicional al del establecimiento de alojamiento, ubicado dentro del recinto del complejo turístico o resort, o en terreno cercano, a no más de 150 m del ingreso a éste, el que debe tener una capacidad mínima equivalente al 25% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas. Adicionalmente debe permitir el estacionamiento de al menos un bus. Los estacionamientos ubicados a mayor distancia deben disponer de facilidades de acercamiento para el visitante¹⁾</p> | | | | <p>Complejo turístico o resort 3 estrellas: Estacionamiento para vehículos, adicional al del establecimiento de alojamiento, ubicado dentro del recinto del complejo turístico o resort, o en terreno cercano, a no más de 150 m del ingreso a éste, el que debe tener una capacidad mínima equivalente al 20% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas. Adicionalmente debe permitir el estacionamiento de al menos un bus. Los estacionamientos ubicados a mayor distancia deben disponer de facilidades de acercamiento para el visitante¹⁾</p> <p>Complejo turístico o resort 2 estrellas: Estacionamiento para vehículos, adicional al del establecimiento de alojamiento, ubicado dentro del recinto del complejo turístico o resort, o en terreno cercano, a no más de 300 m del ingreso a éste, el que debe tener una capacidad mínima equivalente al 20% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas. Adicionalmente debe permitir el estacionamiento de al menos un bus¹⁾</p> | | | | Estacionamiento para vehículos, adicional al del establecimiento de alojamiento, ubicado dentro del recinto del complejo turístico o resort, o en terreno cercano, a no más de 300 m del ingreso a éste, el que debe tener una capacidad mínima equivalente al 20% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas. Adicionalmente debe permitir el estacionamiento de al menos un bus ¹⁾ | | | |

1) La capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas se calcula en base al promedio diario de usuarios de dichas instalaciones en alta temporada, dividido por tres (se asume que el promedio de pasajeros por vehículo es tres personas).

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

| Complejo turístico o resort 5 y 4 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 3 y 2 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 1 estrella | Cumple | No cumple | No aplica |
|---|--------|-----------|-----------|---|--------|-----------|-----------|---|--------|-----------|-----------|
| <p>Complejo turístico o resort 5 estrellas: Recinto de recepción con una superficie mínima de 25 m² para uso de las visitas, el cual puede ser compartido con el establecimiento de alojamiento</p> <p>Complejo turístico o resort 4 estrellas: Recinto de recepción con una superficie mínima de 15 m² para uso de las visitas, el cual puede ser compartido con el establecimiento de alojamiento</p> | | | | Recinto de recepción con una superficie mínima de 10 m ² para uso de las visitas, el cual puede ser compartido con el establecimiento de alojamiento | | | | Recinto de recepción con una superficie mínima de 10 m ² para uso de las visitas, el cual puede ser compartido con el establecimiento de alojamiento | | | |
| <p>Complejo turístico o resort 5 estrellas: Recinto para guardarropía con casilleros individuales con llave u otro sistema similar con una capacidad de custodia para al menos el 80% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas²⁾</p> <p>Complejo turístico o resort 4 estrellas: Recinto para guardarropía con casilleros individuales con llave u otro sistema similar con una capacidad de custodia para al menos el 70% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas²⁾</p> | | | | <p>Complejo turístico o resort 3 estrellas: Recinto para guardarropía con casilleros individuales con llave u otro sistema similar con una capacidad de custodia para al menos el 50% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas²⁾</p> <p>Complejo turístico o resort 2 estrellas: Recinto para guardarropía con casilleros individuales u otro sistema de custodia con una capacidad para al menos el 50% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas²⁾</p> | | | | Recinto para guardarropía con casilleros individuales u otro sistema de custodia con una capacidad para al menos el 50% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas ²⁾ | | | |
| Baños generales diferenciados por género | | | | Baños generales diferenciados por género | | | | Baños generales diferenciados por género | | | |

2) La capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas se calcula en base al promedio diario de usuarios de dichas instalaciones en alta temporada.

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

| Complejo turístico o resort 5 y 4 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 3 y 2 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 1 estrella | Cumple | No cumple | No aplica |
|---|--------|-----------|-----------|---|--------|-----------|-----------|---|--------|-----------|-----------|
| <p>Complejo turístico o resort 5 estrellas: Sala(s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 15% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas³⁾</p> <p>Complejo turístico o resort 4 estrellas: Sala(s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 10% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas³⁾</p> | | | | Sala(s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 5% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas ³⁾ , la(s) cual(es) puede(n) ser compartida(s) con la(s) del establecimiento de alojamiento | | | | No aplica | | | |
| <p>Complejo turístico o resort 5 estrellas: Cafetería(s) y bar(es) independientes, que en conjunto permitan la atención simultánea del 25% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas³⁾, lo(s) cual(es) puede(n) ser compartido(s) con lo(s) del establecimiento de alojamiento</p> <p>Complejo turístico o resort 4 estrellas: Cafetería que permita la atención simultánea del 20% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas³⁾, la cual puede ser compartida con la del establecimiento de alojamiento</p> | | | | <p>Complejo turístico o resort 3 estrellas: Cafetería que permita la atención simultánea del 15% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas³⁾, la cual puede ser compartida con la del establecimiento de alojamiento</p> <p>Complejo turístico o resort 2 estrellas: Cafetería que permita la atención simultánea del 10% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas³⁾, la cual puede ser compartida con la del establecimiento de alojamiento</p> | | | | Cafetería que permita la atención simultánea del 10% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas ³⁾ , la cual puede ser compartida con la del establecimiento de alojamiento | | | |

3) La capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas se calcula en base al promedio diario de usuarios de dichas instalaciones en alta temporada, con 1 m² por usuario.

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

| Complejo turístico o resort 5 y 4 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 3 y 2 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 1 estrella | Cumple | No cumple | No aplica |
|---|--------|-----------|-----------|---|--------|-----------|-----------|---|--------|-----------|-----------|
| <p>Complejo turístico o resort 5 estrellas: Comedor(es) que permita(n) atención simultánea del 25% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas³⁾, el (los) cual(es) puede(n) ser compartido(s) con el (los) del establecimiento de alojamiento</p> <p>Complejo turístico o resort 4 estrellas: Comedor(es) que permita(n) atención simultánea del 20% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas³⁾, el (los) cual(es) puede(n) ser compartido(s) con el (los) del establecimiento de alojamiento</p> | | | | No aplica | | | | No aplica | | | |
| Recintos independientes y/o instalaciones que permitan la práctica simultánea de actividades deportivas y recreativas, según corresponda | | | | Recintos independientes y/o instalaciones que permitan la práctica simultánea de actividades deportivas y recreativas, según corresponda | | | | Recintos independientes y/o instalaciones que permitan la práctica simultánea de actividades deportivas y recreativas, según corresponda | | | |
| <p>Complejo turístico o resort 5 estrellas: La superficie para desarrollar actividades deportivas y recreativas debe ser al menos equivalente al 40% de la superficie total del terreno</p> <p>Complejo turístico o resort 4 estrellas: La superficie para desarrollar actividades deportivas y recreativas debe ser al menos equivalente al 30% de la superficie total del terreno</p> | | | | <p>Complejo turístico o resort 3 estrellas: La superficie para desarrollar actividades deportivas y recreativas debe ser al menos equivalente al 25% de la superficie total del terreno</p> <p>Complejo turístico o resort 2 estrellas: La superficie para desarrollar actividades deportivas y recreativas debe ser al menos equivalente al 20% de la superficie total del terreno</p> | | | | La superficie para desarrollar actividades deportivas y recreativas debe ser al menos equivalente al 20% de la superficie total del terreno | | | |

3) La capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas se calcula en base al promedio diario de usuarios de dichas instalaciones en alta temporada, con 1 m² por usuario.

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

| Complejo turístico o resort 5 y 4 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 3 y 2 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 1 estrella | Cumple | No cumple | No aplica |
|--|---------------|------------------|------------------|--|---------------|------------------|------------------|--|---------------|------------------|------------------|
| Las áreas deportivas y recreativas deben poseer instalaciones con facilidades que permitan el acceso y desplazamiento de personas con movilidad reducida | | | | Las áreas deportivas y recreativas deben poseer instalaciones con facilidades que permitan el acceso y desplazamiento de personas con movilidad reducida | | | | Las áreas deportivas y recreativas deben poseer instalaciones con facilidades que permitan el acceso y desplazamiento de personas con movilidad reducida | | | |
| Los pisos de las instalaciones deportivas y recreativas en que hayan ambientes húmedos, deben ser de material lavable, antideslizante e impermeable | | | | Los pisos de las instalaciones deportivas y recreativas en que hayan ambientes húmedos, deben ser de material lavable, antideslizante e impermeable | | | | Los pisos de las instalaciones deportivas y recreativas en que hayan ambientes húmedos, deben ser de material lavable, antideslizante e impermeable | | | |
| Dos camarines, uno por género e independientes de los baños | | | | Dos camarines, uno por género e independientes de los baños | | | | Dos camarines, uno por género e independientes de los baños | | | |

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

| Complejo turístico o resort 5 y 4 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 3 y 2 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 1 estrella | Cumple | No cumple | No aplica |
|--|--------|-----------|-----------|--|--------|-----------|-----------|---|--------|-----------|-----------|
| <p>Complejo turístico o resort 5 estrellas: La capacidad de cada camarín debe permitir el uso simultáneo de al menos 20 personas⁴⁾, y con un mínimo de cinco vestidores individuales, los cuales deben tener una superficie mínima cada uno de 1 m²</p> <p>Complejo turístico o resort 4 estrellas: La capacidad de cada camarín debe permitir el uso simultáneo de al menos 15 personas⁴⁾. Cuando tengan vestidores individuales, la superficie mínima de cada uno debe ser 0,80 m²</p> | | | | La capacidad de cada camarín debe permitir el uso simultáneo de al menos 10 personas ⁴⁾ . Cuando tengan vestidores individuales, la superficie mínima de cada uno debe ser 0,80 m ² | | | | La capacidad de cada camarín debe permitir el uso simultáneo de al menos 10 personas ⁴⁾ . Cuando tengan vestidores individuales, la superficie mínima de cada uno debe ser 0,80 m ² | | | |
| Los accesos a los camarines deben resguardar la privacidad de los usuarios | | | | Los accesos a los camarines deben resguardar la privacidad de los usuarios | | | | Los accesos a los camarines deben resguardar la privacidad de los usuarios | | | |
| <p>Complejo turístico o resort 5 estrellas: Una ducha cada cuatro personas de acuerdo a la capacidad de los camarines, con barra de seguridad</p> <p>Complejo turístico o resort 4 estrellas: Una ducha cada cinco personas de acuerdo a la capacidad de los camarines, con barra de seguridad</p> | | | | <p>Complejo turístico o resort 3 estrellas: Una ducha cada cinco personas de acuerdo a la capacidad de los camarines, con barra de seguridad</p> <p>Complejo turístico o resort 2 estrellas: Una ducha cada seis personas de acuerdo a la capacidad de los camarines, con barra de seguridad</p> | | | | Una ducha cada seis personas de acuerdo a la capacidad de los camarines, con barra de seguridad | | | |
| 4) Se debe considerar 1 m ² por persona. | | | | | | | | | | | |

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

| Complejo turístico o resort 5 y 4 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 3 y 2 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 1 estrella | Cumple | No cumple | No aplica |
|--|--------|-----------|-----------|--|--------|-----------|-----------|---|--------|-----------|-----------|
| <p>Complejo turístico o resort 5 estrellas: Los camarines, guardarrope y baños generales deben estar ubicados inmediatos a los recintos y espacios habilitados para los servicios deportivos y recreativos</p> <p>Complejo turístico o resort 4 estrellas: Los camarines, guardarrope y baños generales deben estar ubicados a no más de 30 m de los recintos y espacios habilitados para los servicios deportivos y recreativos</p> | | | | Los camarines, guardarrope y baños generales deben estar ubicados a no más de 50 m de los recintos y espacios habilitados para los servicios deportivos y recreativos | | | | Los camarines, guardarrope y baños generales deben estar ubicados a no más de 50 m de los recintos y espacios habilitados para los servicios deportivos y recreativos | | | |
| Recinto para guardería infantil, incluyendo un baño, con una superficie mínima de 16 m ² | | | | <p>Complejo turístico o resort 3 estrellas: Recinto para guardería infantil, incluyendo un baño, con una superficie mínima de 11 m²</p> <p>Complejo turístico o resort 2 estrellas: No aplica</p> | | | | No aplica | | | |
| Área equipada para la práctica de juegos infantiles al aire libre, cuando las condiciones climáticas lo permitan (columpios u otros) | | | | Área equipada para la práctica de juegos infantiles al aire libre, cuando las condiciones climáticas lo permitan (columpios u otros) | | | | Área equipada para la práctica de juegos infantiles al aire libre, cuando las condiciones climáticas lo permitan (columpios u otros) | | | |
| <p>Complejo turístico o resort 5 estrellas: Al menos tres recintos para áreas comerciales (ver Anexo A de la norma NCh2949 Of. 2005)</p> <p>Complejo turístico o resort 4 estrellas: Al menos dos recintos para áreas comerciales (ver Anexo A de la norma NCh2949 Of. 2005)</p> | | | | Al menos dos recintos para áreas comerciales (ver Anexo A de la norma NCh2949 Of. 2005) | | | | Al menos dos recintos para áreas comerciales (ver Anexo A de la norma NCh2949 Of. 2005) | | | |

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

| Complejo turístico o resort 5 y 4 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 3 y 2 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 1 estrella | Cumple | No cumple | No aplica |
|---|--------|-----------|-----------|--|--------|-----------|-----------|--|--------|-----------|-----------|
| <p>Complejo turístico o resort 5 estrellas: Terrazas y áreas verdes con una superficie mínima equivalente al menos al 30% del total del terreno. La superficie destinada a terrazas no debe ser inferior al 30% de esa superficie</p> <p>Complejo turístico o resort 4 estrellas: Terrazas y áreas verdes con una superficie mínima equivalente al menos al 20% del total del terreno. La superficie destinada a terrazas no debe ser inferior al 30% de esa superficie</p> <p>Dependiendo del área geográfica donde se ubique el complejo turístico o resort, el requisito de áreas verdes podrá ser reemplazado por los recursos naturales del entorno tales como bosques, arena, nieve y otros</p> | | | | <p>Terrazas y áreas verdes con una superficie mínima equivalente al menos al 10% del total del terreno. La superficie destinada a terrazas no debe ser inferior al 30% de esa superficie</p> <p>Dependiendo del área geográfica donde se ubique el complejo turístico o resort, el requisito de áreas verdes podrá ser reemplazado por los recursos naturales del entorno tales como bosques, arena, nieve y otros</p> | | | | <p>Terrazas y áreas verdes con una superficie mínima equivalente al menos al 10% del total del terreno. La superficie destinada a terrazas no debe ser inferior al 30% de esa superficie</p> <p>Dependiendo del área geográfica donde se ubique el complejo turístico o resort, el requisito de áreas verdes podrá ser reemplazado por los recursos naturales del entorno tales como bosques, arena, nieve y otros</p> | | | |

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

Anexo C

Lista de chequeo para evaluar el cumplimiento del Requisito de equipamiento, mobiliario y suministros para las instalaciones deportivas y recreativas.

Recuerde que esta lista de chequeo es completa y para todas las categorías de los complejos turísticos o resort.

Usted debe identificar siguiendo la norma y la categoría en la que usted se está evaluando, si aplica o no el requisito, y si lo cumple o no.

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

| Complejo turístico o resort 5 y 4 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 3 y 2 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 1 estrella | Cumple | No cumple | No aplica |
|---|--------|-----------|-----------|--|--------|-----------|-----------|---|--------|-----------|-----------|
| RECINTOS DEPORTIVOS Y RECREATIVOS | | | | | | | | | | | |
| Equipos (ejemplo: bicicletas estacionarias, andadoras, trotadoras, máquinas de ejercicio y pesas, y otros similares) y elementos (ejemplo: arcos, redes, mesas de juego, pelotas u otros) | | | | Equipos (ejemplo: bicicletas estacionarias, andadoras, trotadoras, máquinas de ejercicio y pesas, y otros similares) y elementos (ejemplo: arcos, redes, mesas de juego, pelotas u otros) | | | | Equipos (ejemplo: bicicletas estacionarias, andadoras, trotadoras, máquinas de ejercicio y pesas, y otros similares) y elementos (ejemplo: arcos, redes, mesas de juego, pelotas u otros) | | | |
| Mobiliario y otros de acuerdo a las actividades deportivas y recreativas que tenga a cargo | | | | Mobiliario y otros de acuerdo a las actividades deportivas y recreativas que tenga a cargo | | | | Mobiliario y otros de acuerdo a las actividades deportivas y recreativas que tenga a cargo | | | |
| Equipos para la intercomunicación con todos los recintos del complejo turístico o resort, incluido el alojamiento | | | | No aplica | | | | No aplica | | | |
| CAMARINES | | | | | | | | | | | |
| Banquetas y ganchos, de acuerdo a su capacidad | | | | Banquetas y ganchos, de acuerdo a su capacidad | | | | Banquetas y ganchos, de acuerdo a su capacidad | | | |
| Toallero o percha junto a la ducha, jabón sólido o líquido con su respectivo dispensador, champú, piso antideslizante y barra de seguridad | | | | Complejo turístico o resort 3 estrellas: Toallero o percha junto a la ducha, jabón sólido o líquido con su respectivo dispensador, champú, piso antideslizante y barra de seguridad Complejo turístico o resort 2 estrellas: Toallero o percha junto a la ducha, piso antideslizante y barra de seguridad | | | | Toallero o percha junto a la ducha, piso antideslizante y barra de seguridad | | | |
| Papelero | | | | Papelero | | | | Papelero | | | |

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

| Complejo turístico o resort 5 y 4 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 3 y 2 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 1 estrella | Cumple | No cumple | No aplica |
|--|--------|-----------|-----------|---|--------|-----------|-----------|--|--------|-----------|-----------|
| <p>Complejo turístico o resort 5 estrellas: Un espejo de medio cuerpo, un lavamanos, jabón sólido o líquido con su dispensador y secador de pelo</p> <p>Complejo turístico o resort 4 estrellas: Un espejo, un lavamanos, jabón sólido o líquido con su dispensador y secador de pelo</p> | | | | <p>Complejo turístico o resort 3 estrellas: Un espejo, un lavamanos, jabón sólido o líquido con su dispensador y secador de pelo a solicitud de los usuarios</p> <p>Complejo turístico o resort 2 estrellas: Un espejo, un lavamanos, jabón sólido o líquido con su dispensador</p> | | | | Un espejo, un lavamanos, jabón sólido o líquido con su dispensador | | | |
| <p>Complejo turístico o resort 5 estrellas: Agua fría y caliente durante las horas de operación, en todos los lavamanos y duchas, con llave mezcladora en ambos</p> <p>Complejo turístico o resort 4 estrellas: Agua fría y caliente durante las horas de operación, en todos los lavamanos y duchas, con llave mezcladora en duchas</p> | | | | <p>Complejo turístico o resort 3 estrellas: Agua fría y caliente durante las horas de operación, en todos los lavamanos y duchas, con llave mezcladora en duchas</p> <p>Complejo turístico o resort 2 estrellas: Agua fría durante las horas de operación, en todos los lavamanos y agua fría y caliente en duchas con llave mezcladora</p> | | | | Agua fría durante las horas de operación, en todos los lavamanos y agua fría y caliente en duchas con llave mezcladora | | | |
| Secador de aire o toallas de papel, junto al lavamanos | | | | Secador de aire o toallas de papel, junto al lavamanos | | | | Secador de aire o toallas de papel, junto al lavamanos | | | |
| <p>Complejo turístico o resort 5 estrellas: La guardarrope debe contar con sistema de comunicación interna con las otras áreas del complejo turístico o resort</p> <p>Complejo turístico o resort 4 estrellas: No aplica</p> | | | | No aplica | | | | No aplica | | | |

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

| Complejo turístico o resort 5 y 4 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 3 y 2 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 1 estrella | Cumple | No cumple | No aplica |
|---|--------|-----------|-----------|---|--------|-----------|-----------|---|--------|-----------|-----------|
| TERRAZAS Y ÁREAS VERDES | | | | | | | | | | | |
| Las terrazas y áreas verdes deben contar, según corresponda, con reposaderas, mesas, sillas y quitasoles, toldos, papeleros y otros, en número adecuado a la capacidad de éstas | | | | Las terrazas y áreas verdes deben contar, según corresponda, con reposaderas, mesas, sillas y quitasoles, toldos, papeleros y otros, en número adecuado a la capacidad de éstas | | | | Las terrazas y áreas verdes deben contar, según corresponda, con reposaderas, mesas, sillas y quitasoles, toldos, papeleros y otros, en número adecuado a la capacidad de éstas | | | |
| ÁREAS COMERCIALES | | | | | | | | | | | |
| Contar, si corresponde, con máquinas de refrigeración para la conservación de productos perecibles | | | | Contar, si corresponde, con máquinas de refrigeración para la conservación de productos perecibles | | | | Contar, si corresponde, con máquinas de refrigeración para la conservación de productos perecibles | | | |
| Mesas, mesones, mostradores o similares para la exhibición y venta de productos, según corresponda | | | | Mesas, mesones, mostradores o similares para la exhibición y venta de productos, según corresponda | | | | Mesas, mesones, mostradores o similares para la exhibición y venta de productos, según corresponda | | | |
| GUARDERÍA INFANTIL | | | | | | | | | | | |
| Mesas y sillas de tamaño acorde a la edad de los menores, en número correspondiente a la capacidad del recinto | | | | Complejo turístico o resort 3 estrellas: Mesas y sillas de tamaño acorde a la edad de los menores, en número correspondiente a la capacidad del recinto Complejo turístico o resort 2 estrellas: No aplica | | | | No aplica | | | |

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2949 Of.2005 – COMPLEJOS TURÍSTICOS O RESORT – Requisitos para su calificación**

| Complejo turístico o resort 5 y 4 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 3 y 2 estrellas | Cumple | No cumple | No aplica | Complejo turístico o resort 1 estrella | Cumple | No cumple | No aplica |
|--|--------|-----------|-----------|---|--------|-----------|-----------|--|--------|-----------|-----------|
| Juguetes y juegos para la entretención individual y grupal de los menores, en cantidad acorde a la capacidad del recinto | | | | Complejo turístico o resort 3 estrellas: Juguetes y juegos para la entretención individual y grupal de los menores, en cantidad acorde a la capacidad del recinto Complejo turístico o resort 2 estrellas: No aplica | | | | No aplica | | | |
| En el baño, los artefactos sanitarios deben ser de tamaño acorde a la edad de los menores | | | | Complejo turístico o resort 3 estrellas: En el baño, los artefactos sanitarios deben ser de tamaño acorde a la edad de los menores Complejo turístico o resort 2 estrellas: No aplica | | | | No aplica | | | |
| Medio de intercomunicación interno a todos los recintos del complejo turístico o resort, incluido el servicio de alojamiento | | | | Complejo turístico o resort 3 estrellas: Medio de intercomunicación interno a todos los recintos del complejo turístico o resort, incluido el servicio de alojamiento Complejo turístico o resort 2 estrellas: No aplica | | | | No aplica | | | |

