

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2960 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTALES Y RESIDENCIALES – 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	
Norma Chilena a evaluar		NCh_2960_		Categoría a la que postula _____ - Turista superior, - Turista, ó - Básico	
¿Su establecimiento corresponde a un inmueble con valor histórico, cultural o patrimonial categorizado por la Autoridad competente? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		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 6 de la norma NCh2960 Of.2006. 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	

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2960 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTALES Y RESIDENCIALES – Requisitos para su calificación**

Personas que trabajan en la organización identificadas por cargo o tipo de función que desempeñan (si requiere más espacio para contestar completamente, agregue más hojas)	Cargo	cantidad	Cargo	cantidad	Cargo	cantidad

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2960 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTALES Y RESIDENCIALES – 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 NCh2960 Of.2006. 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	¿Posee un organigrama de básico de funcionamiento y división de responsabilidades cuando su personal sea mayor o igual a tres personas?			
1.b	¿Cuenta con procedimientos que permitan garantizar la calidad de los servicios 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 que presta el establecimiento?			
1.d	¿Asegura la correcta presentación del personal que atiende a los usuarios, según sea el cargo o sus funciones?			
1.e	¿Tiene implementado un medio de recepción y tratamiento de reclamos y sugerencias de los huéspedes?			
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 dependencias del establecimiento, así como de su equipamiento?			
1.g	¿Cuenta con procedimientos funcionales y de control relacionados con la seguridad e higiene de las dependencias e instalaciones del establecimiento?			
1.h	¿Informa a los huéspedes la política respecto a tenencia de mascotas?			
1.i	¿Informa a los huéspedes la política respecto a áreas para fumadores y no fumadores?			
1.j	¿Informa mediante la exhibición en lugares visibles de las áreas de uso común o en las habitaciones, de un resumen de las disposiciones sobre el uso de las instalaciones, dependencias o equipos que corresponda?			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2960 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTALES Y RESIDENCIALES – Requisitos para su calificación**

1.k	¿Informa mediante la exhibición en lugares de uso común, el directorio de todos los servicios que se prestan, indicando definición del servicio, horario de las prestaciones, y en el caso que éstos sean proporcionados por terceros, lugar o teléfono donde se puedan contratar? En el caso de hostales y residenciales de categoría turista superior, esta información debe estar también en cada habitación			
1.l	¿Informa de aquellas medidas de sustentabilidad ambiental adoptadas por el establecimiento y que puedan repercutir en los servicios ofrecidos (tales como menor frecuencia de cambio de toallas o sábanas), las cuales deben ser de carácter opcional y no deben generar un menor nivel de servicio, si el huésped no desea colaborar voluntariamente?			
<p>Suma de puntos Aspecto 1</p> <p>Sume los puntos obtenidos en este aspecto y coloque su resultado en la celda de la derecha.</p>				_____
<p>Porcentaje de Logro Aspecto 1</p> <p>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.</p>				
Hostales o residenciales				
$= (\text{puntaje} / 12) * 100 = \text{_____} \%$				

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2960 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTALES Y RESIDENCIALES – Requisitos para su calificación**

Aspecto 2					
Relaciones Comerciales y de Marketing		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 las unidades habitacionales y de los distintos servicios que ofrece?				
2.b	¿Acepta, como mínimo, dos* medios de pago que se deben difundir previamente y durante la estadía del huésped? * 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, las tarifas diarias de las habitaciones y demás servicios que ofrezca el establecimiento para las diferentes temporadas de operación?				Señale aquí cuáles
2.d	¿Informa de aquellos beneficios legales o tributarios que favorezcan al huésped, cuando sea política del establecimiento, tal como exención del IVA a turistas extranjeros, en las condiciones establecidas en la normativa vigente? NOTA: Si no es política del hostel o residencial informar de dichos beneficios, señálelo en la columna No aplica.				
2.e	¿Consigna en forma precisa y explícita el nombre de fantasía y su clase, en los medios publicitarios, correspondencia, formularios y cualquier otra documentación o material de propaganda que utilice?.				
2.f	El material publicitario utilizado en la promoción de los servicios que ofrece el establecimiento ¿es publicado como mínimo en español e inglés y responde a parámetros verificables, evitando el uso de términos que, por su ambigüedad, pudieran inducir expectativas sobre				

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2960 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTALES Y RESIDENCIALES – Requisitos para su calificación**

Aspecto 2					
Relaciones Comerciales y de Marketing		No	Si	No aplica	Enunciar la práctica, objeto o documento de evidencia
En este aspecto se cita la totalidad de requisitos de la norma NCh2960 Of.2006. 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	(no suma puntos)	
	los servicios superiores a los que realmente presta?				
2.g	¿Se encuentra registrado en el sistema de información turística del Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR?				
Suma de puntos Aspecto 2					
Sume los puntos obtenidos en este aspecto y coloque su resultado en la celda de la derecha.					_____
Porcentaje de Logro Aspecto 2					
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.					
Hostales o residenciales					
Si aplican los requisitos 2.b y 2.d = (puntaje / 7) * 100 = _____ %					
Si no aplica el requisito 2.b o 2.d = (puntaje / 6) * 100 = _____ %					
Si no aplican los requisitos 2.b y 2.d = (puntaje / 5) * 100 = _____ %					

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2960 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTALES Y RESIDENCIALES – 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	<p>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.</p> <p>El establecimiento ¿cumple con los requisitos de servicios generales establecidos en la norma de referencia para la categoría que pretende certificar?.</p>				
3.b	<p>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.</p> <p>El establecimiento ¿cumple con los requisitos de arquitectura establecidos en la norma de referencia para la categoría que pretende certificar?.</p>				

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2960 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTALES Y RESIDENCIALES – 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 align="center">= (puntaje / 9) * 100 = _____ %</p>			

Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2960 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTALES Y RESIDENCIALES – 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 su establecimiento cuenta con la estructura organizacional y procedimientos mínimos que se requieren para atender adecuadamente a sus pasajeros. 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 que le permiten la obtención de la categoría que corresponde a su situación. 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
NCh2960 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTALES Y RESIDENCIALES – Requisitos para su calificación**

Anexo A

Lista de chequeo para evaluar el cumplimiento del Requisito de Servicios Generales para los hostales o residenciales.

Recuerde que esta lista de chequeo es completa y para todas las categorías de hostales y residenciales.

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
NCh2960 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTALES Y RESIDENCIALES – Requisitos para su calificación**

Hostales o residenciales turista superior	Cumple	No cumple	No aplica	Hostales y residenciales turista	Cumple	No cumple	No aplica	Hostales o residenciales básico	Cumple	No cumple	No aplica
SERVICIOS GENERALES											
Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del establecimiento				No aplica				No aplica			
Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del establecimiento				Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del establecimiento				Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del establecimiento			
Acondicionamiento térmico en lugares de uso común con: - ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C - calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C				Acondicionamiento térmico en lugares de uso común con: - ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C - calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C				Calefacción en los lugares de uso común, cuando la temperatura interior sea menor a 18°C			
Servicio telefónico (interno, nacional e internacional), de acuerdo a disponibilidad de servicio telefónico en la zona donde se ubica el establecimiento				Servicio telefónico (interno, nacional e internacional), de acuerdo a disponibilidad de servicio telefónico en la zona donde se ubica el establecimiento				Servicio telefónico (interno, nacional e internacional), de acuerdo a disponibilidad de servicio telefónico en la zona donde se ubica el establecimiento			
Servicio de luces de emergencia con encendido automático en todos los recintos de uso común				Servicio de luces de emergencia en todos los recintos de uso común				Servicio de luces de emergencia en todos los recintos de uso común			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2960 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTALES Y RESIDENCIALES – Requisitos para su calificación**

Hostales o residenciales turista superior	Cumple	No cumple	No aplica	Hostales y residenciales turista	Cumple	No cumple	No aplica	Hostales o residenciales básico	Cumple	No cumple	No aplica
Servicio de televisión en algún lugar de uso común, de acuerdo a disponibilidad de servicio en la zona donde se ubica el establecimiento Este requisito no se aplica cuando el establecimiento explícitamente informa que su política es no contar con este servicio				Servicio de televisión en algún recinto de uso común, de acuerdo a disponibilidad de servicio en la zona donde se ubica el establecimiento. Este requisito no se aplica cuando el establecimiento explícitamente informa que su política es no contar con este servicio				Servicio de televisión en algún recinto de uso común, de acuerdo a disponibilidad de servicio en la zona donde se ubica el establecimiento. Este requisito no se aplica cuando el establecimiento explícitamente informa que su política es no contar con este servicio			
Servicio de Internet en algún lugar de uso común, de acuerdo a disponibilidad de servicio en la zona donde se ubica el establecimiento				No aplica				No aplica			
Servicio de baños generales, diferenciados por género, cercanos a la recepción				Servicio de baños generales, diferenciados por género, cercanos a la recepción				Servicio de baños generales diferenciados por género			
Servicio médico concertado				No aplica				No aplica			
Servicio de lavandería propio o concertado				Servicio de lavandería propio o concertado				No aplica			
Cuando en forma independiente de los servicios propios del establecimiento, se ofrezcan otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del establecimiento				Cuando en forma independiente de los servicios propios del establecimiento, se ofrezcan otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del establecimiento				Cuando en forma independiente de los servicios propios del establecimiento, se ofrezcan otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del establecimiento			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2960 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTALES Y RESIDENCIALES – Requisitos para su calificación**

Hostales o residenciales turista superior	Cumple	No cumple	No aplica	Hostales y residenciales turista	Cumple	No cumple	No aplica	Hostales o residenciales básico	Cumple	No cumple	No aplica
SERVICIOS DE ATENCIÓN											
Servicio de recepción permanente en español y en un segundo idioma, cuando se informe de esta facilidad				Servicio de recepción con atención de 16 h				Servicio de recepción con atención de 12 h			
Servicio de información según lo establecido en Anexo A de la norma NCh2960 Of.2006				Servicio de información según lo establecido en Anexo A NCh2960 Of.2006				Servicio de información según lo establecido en Anexo A NCh2960 Of.2006			
Servicio de custodia de equipaje permanente				Servicio de custodia de equipaje con atención de 16 h				Servicio de custodia de equipaje con atención de 12 h			
SERVICIOS EN LAS HABITACIONES											
Servicio de custodia de valores mediante caja de seguridad en las habitaciones, en la recepción o en otro lugar predeterminado				Servicio de custodia de valores mediante caja de seguridad en las habitaciones, en la recepción o en otro lugar predeterminado				No aplica			
Acondicionamiento térmico en cada habitación, con: - ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C - calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C				Acondicionamiento térmico en cada habitación, con: - ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C - calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C				Calefacción en cada habitación cuando la temperatura interior sea menor a 18°C			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2960 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTALES Y RESIDENCIALES – Requisitos para su calificación**

Hostales o residenciales turista superior	Cumple	No cumple	No aplica	Hostales y residenciales turista	Cumple	No cumple	No aplica	Hostales o residenciales básico	Cumple	No cumple	No aplica
Baños privados para al menos el 50% de las habitaciones, pudiendo el resto ser baños compartidos o comunes, con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día				Baños privados para al menos el 25% de las habitaciones, pudiendo el resto ser baños compartidos o comunes, con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día				Baños privados o compartidos o comunes, con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día			
Servicio de despertar				Servicio de despertar				No aplica			
SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS											
Servicio de desayuno que incluya: pan, mantequilla, mermelada, jugo o néctar de fruta y una bebida caliente (té, café, leche)				Servicio de desayuno que incluya: pan, mantequilla, mermelada, refresco y una bebida caliente (té, café, leche)				Servicio de desayuno que incluya: pan, mantequilla, mermelada, refresco y una bebida caliente (té, café, leche)			
Servicio de cafetería por 12 h				No aplica				No aplica			
Servicio de almuerzo y cena, cuando el establecimiento use la designación de residencial				Servicio de almuerzo o cena, cuando el establecimiento use la designación de residencial				Servicio de almuerzo o cena, cuando el establecimiento use la designación de residencial			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2960 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTALES Y RESIDENCIALES – Requisitos para su calificación**

Anexo B

Lista de chequeo para evaluar el cumplimiento del Requisito de Arquitectura para hostales o residenciales.

Recuerde que esta lista de chequeo es completa y para todas las categorías de hostales o residenciales.

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
NCh2960 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTALES Y RESIDENCIALES – Requisitos para su calificación**

Hostales o residenciales turista superior	Cumple	No cumple	No aplica	Hostales y residenciales turista	Cumple	No cumple	No aplica	Hostales o residenciales básico	Cumple	No cumple	No aplica
Estacionamiento para al menos dos vehículos dentro o fuera del recinto del establecimiento				No aplica				No aplica			
Recinto de acceso y recepción que permita la permanencia simultánea del 5% de la capacidad total de habitaciones del establecimiento ¹⁾				Recinto de acceso y recepción que permita la permanencia simultánea del 5% de la capacidad total de habitaciones del establecimiento ¹⁾				Recinto de acceso y recepción, la que puede estar incorporada al área de estar			
Recinto para guardar equipaje en custodia				Recinto para guardar equipaje en custodia				Recinto para guardar equipaje en custodia			
Baños generales diferenciados por género, cercanos a la recepción				Baños generales diferenciados por género, cercanos a la recepción				Baños generales diferenciados por género			
Sala de estar que permita la permanencia simultánea del 15% de la capacidad de total de habitaciones del establecimiento ¹⁾				Sala de estar que permita la permanencia simultánea del 10% de la capacidad de total de habitaciones del establecimiento ¹⁾				Sala de estar que permita la permanencia simultánea del 5% de la capacidad de total de habitaciones del establecimiento ¹⁾			
Comedor que permita la atención simultánea del 25% de la capacidad de huéspedes del establecimiento				Comedor que permita la atención simultánea del 20% de la capacidad de huéspedes del establecimiento				Comedor que permita la atención simultánea del 20% de la capacidad de huéspedes del establecimiento			

1) Para el cálculo de la superficie se debe considerar 1 m² por habitación.

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2960 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTALES Y RESIDENCIALES – Requisitos para su calificación**

Hostales o residenciales turista superior	Cumple	No cumple	No aplica	Hostales y residenciales turista	Cumple	No cumple	No aplica	Hostales o residenciales básico	Cumple	No cumple	No aplica
Habitaciones individuales: 10 m ² incluido baño privado 8,5 m ² sin baño privado				Habitaciones individuales: 9,5 m ² incluido baño privado 8 m ² sin baño privado				Habitaciones individuales: 7 m ² sin baño privado			
Habitaciones dobles: 14 m ² incluido baño privado 12 m ² sin baño privado				Habitaciones dobles: 13 m ² incluido baño privado 10,5 m ² sin baño privado				Habitaciones dobles: 9 m ² sin baño privado			
Habitaciones triples (si las hubiera): 16 m ² con baño privado 14 m ² sin baño privado				Habitaciones triples (si las hubiera): 14 m ² con baño privado 12 m ² sin baño privado				Habitaciones triples (si las hubiera): 11 m ² sin baño privado			
Habitaciones cuádruples (si las hubiera): 18 m ² con baño privado 16 m ² sin baño privado				Habitaciones cuádruples (si las hubiera): 14 m ² sin baño privado Se puede agregar una cama adicional en las habitaciones cuádruples, debiendo incrementar su superficie en 4 m ²				Habitaciones cuádruples (si las hubiera): 13 m ² sin baño privado Se pueden agregar hasta dos camas adicionales en las habitaciones cuádruples, debiendo incrementar su superficie en 3,5 m ² por cada cama Al menos el 25% de las habitaciones debe ser individual o doble			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2960 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTALES Y RESIDENCIALES – Requisitos para su calificación**

Hostales o residenciales turista superior	Cumple	No cumple	No aplica	Hostales y residenciales turista	Cumple	No cumple	No aplica	Hostales o residenciales básico	Cumple	No cumple	No aplica
Baños privados para el 50% de las habitaciones y baños compartidos o comunes para el resto de ellas, debiendo existir al menos uno en cada piso que existan habitaciones; en el caso de baños comunes debe haber un baño completo por cada tres habitaciones				Baños privados para el 25% de las habitaciones y baños compartidos o comunes para el resto de ellas; en el caso de baños comunes debe haber un baño completo por cada tres habitaciones				Baños privados, compartidos o comunes para todas las habitaciones; en el caso de baños comunes debe haber un baño completo por cada tres habitaciones			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2960 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTALES Y RESIDENCIALES – Requisitos para su calificación**

Anexo C

Lista de chequeo para evaluar el cumplimiento del Requisito de equipamiento, mobiliario y suministros para hostales y residenciales.

Recuerde que esta lista de chequeo es completa y para todas las categorías de hostales y residenciales.

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
NCh2960 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTALES Y RESIDENCIALES – Requisitos para su calificación**

Hostales o residenciales turista superior	Cumple	No cumple	No aplica	Hostales y residenciales turista	Cumple	No cumple	No aplica	Hostales o residenciales básico	Cumple	No cumple	No aplica
HABITACIONES, SEGÚN CAPACIDAD											
Cama(s) de una plaza o matrimonial, según corresponda				Cama(s) de una plaza o matrimonial, según corresponda				Cama(s) de una plaza, matrimonial o cama(s) litera, según corresponda			
Colchón, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama				Colchón, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama				Colchón, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama			
Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación				Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación				Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación			
Velador o mesa de noche por cada dos huéspedes, a excepción de las habitaciones con cama matrimonial, las que deben tener dos veladores o mesas de noche				Velador o mesa de noche				Velador o mesa de noche			
Una silla por habitación				Una silla por habitación				Una silla por habitación			
Closet o ropero				Closet o ropero				Closet o ropero			
Portamaletas				No aplica				No aplica			
Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso				Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso				Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2960 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTALES Y RESIDENCIALES – Requisitos para su calificación**

Hostales o residenciales turista superior	Cumple	No cumple	No aplica	Hostales y residenciales turista	Cumple	No cumple	No aplica	Hostales o residenciales básico	Cumple	No cumple	No aplica
Luz de velador o cabecera por huésped				Luz de velador o cabecera				Luz de velador o cabecera			
Tomacorriente con indicación de voltaje				Tomacorriente con indicación de voltaje				Tomacorriente con indicación de voltaje			
Televisor a color a solicitud del huésped con una dotación para al menos el 50% de las habitaciones				Televisor a color a solicitud del huésped con una dotación para al menos el 25% de las habitaciones				No aplica			
Papelero				Papelero				Papelero			
Persianas o cortinas				Persianas o cortinas				Persianas o cortinas			
BAÑOS EN HABITACIONES											
Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha				Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha				Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha			
Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos				Espejo sobre el lavamanos				Espejo sobre el lavamanos			
Iluminación eléctrica junto al espejo				Iluminación eléctrica junto al espejo				Iluminación eléctrica junto al espejo			
Tomacorriente con indicación de voltaje				Tomacorriente con indicación de voltaje				Tomacorriente con indicación de voltaje			
Agua caliente y fría con llave mezcladora en ducha y lavamanos				Agua caliente y fría con llave mezcladora en ducha				Agua caliente y fría con llave mezcladora en ducha			
Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha				Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha				Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha			
Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos				Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos				Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2960 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTALES Y RESIDENCIALES – Requisitos para su calificación**

Hostales o residenciales turista superior	Cumple	No cumple	No aplica	Hostales y residenciales turista	Cumple	No cumple	No aplica	Hostales o residenciales básico	Cumple	No cumple	No aplica
Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de ducha, los cuales deben ser cambiados al menos cada dos días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación				Un juego de toallas (baño y manos) por huésped, el cual debe ser cambiado al menos cada dos días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación				Una toalla de baño por huésped, la cual debe ser cambiada al menos cada dos días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación			
Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico y un vaso por huésped				Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico y un vaso por huésped				Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico y un vaso por huésped			
Papelero				Papelero				Papelero			
Secador de pelo a solicitud del huésped				Secador de pelo a solicitud del huésped				Secador de pelo a solicitud del huésped			

