

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – 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		- Sólo NCh 2963 <input type="checkbox"/>		Categoría a la que postula _____	
		- NCh2963 y NCh2964(*) <input type="checkbox"/>			
¿Su establecimiento corresponde a un inmueble con valor histórico, cultural o patrimonial categorizado por la Autoridad competente?		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 NCh2963 Of.2006. Describa su situación, identificando a la Autoridad competente que lo categorizó: _____ _____ _____			
Si <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>			
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	

(*) Para evaluar esta norma aplique el cuestionario de auto evaluación correspondiente (ver www.calidadturistica.cl)

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – 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
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – 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 NCh2963 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 la hostería?			
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 usuarios?			
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 de la hostería, 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 de la hostería?			
1.h	¿Informa a los usuarios la política respecto a tenencia de mascotas?			
1.i	¿Informa a los usuarios 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 y/o en cada unidad habitacional, de un resumen de las disposiciones sobre el uso de las instalaciones, dependencias o equipos que corresponda, en español e inglés?			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – Requisitos para su calificación**

1.k	¿Informa mediante un directorio de servicios de la hostería, en cada unidad habitacional, en español e inglés, de todos los servicios de la hostería, indicando definición del servicio, horario de las prestaciones, y en el caso que éstos sean proporcionados por terceros, lugar o teléfono donde se puedan contratar?			
1.l	¿Informa de aquellas medidas de sustentabilidad ambiental adoptadas por la hostería y que puedan repercutir en los servicios ofrecidos (tales como menor frecuencia de cambio de toallas o sábanas), las cuales deben ser de carácter opcional y no deben generar un menor nivel de servicio, si el huésped no desea colaborar voluntariamente?			
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.				
Hosterías				
= (puntaje / 12) * 100 = _____ %				

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – Requisitos para su calificación**

Aspecto 2					
Relaciones Comerciales y de Marketing					
En este aspecto se cita la totalidad de requisitos de la norma NCh2963 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.		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 del servicio de alimentación y alojamiento?				
2.b	¿Acepta como mínimo dos* medios de pago y los difunde previamente y durante la estadía del huésped o visitante? * 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 las tarifas del servicio de alimentación y las tarifas del servicio de alojamiento, para las diferentes temporadas de operación, expresadas en moneda local y su equivalente, como mínimo, en una moneda extranjera de uso frecuente?				Señale aquí cuáles
2.d	¿Informa de aquellos beneficios legales o tributarios que favorezcan al huésped, cuando es política del establecimiento, tal como exención del IVA a turistas extranjeros, en las condiciones establecidas en la normativa vigente? NOTA: Si no es política de la hostería 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 su hostería ¿es publicado como mínimo en español y en otro idioma cuando se promocióne esta facilidad, y responde a parámetros				

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – 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 NCh2963 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)	
	verificables, evitando el uso de términos que, por su ambigüedad, pudieran inducir expectativas sobre los servicios superiores a los que realmente presta la hostería?				
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.					
Hosterías					
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
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – 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
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – 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> <table border="1" style="width: 100%; height: 100px;"> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> </table>								
<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">_____</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
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – Requisitos para su calificación

Resultados

<p>Coloque en la celda inferior el porcentaje de logro obtenido en el Aspecto 1</p>		<p>Interpretación</p>
<p>_____ %</p>		<p>Organización</p> <p>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.</p>
<p>Coloque en la celda inferior el porcentaje de logro obtenido en el Aspecto 2</p>		<p>Interpretación</p>
<p>_____ %</p>		<p>Relaciones Comerciales y de Marketing</p> <p>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.</p>
<p>Coloque en la celda inferior el porcentaje de logro obtenido en el Aspecto 3</p>		<p>Interpretación</p>
<p>_____ %</p>		<p>Servicios Generales, arquitectura, equipamiento, mobiliario y suministros</p> <p>Si obtuvo un 100% cumple con los requisitos mínimos de servicios, arquitectura y equipamiento establecidos en la norma de referencia y en NCh2964, cuando corresponda, 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.</p> <p>Un porcentaje menor requiere por su parte de una revisión de los recursos que está poniendo a disposición para la entrega de sus servicios.</p>

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – Requisitos para su calificación**

Anexo A

Lista de chequeo para evaluar el cumplimiento del Requisito de Servicios Generales para hosterías.

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

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
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – Requisitos para su calificación**

Hostería lujo	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista superior	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista	Cumple	No cumple	No aplica
SERVICIOS GENERALES											
Servicio de estacionamiento propio dentro del recinto de la hostería				Servicio de estacionamiento propio dentro del recinto de la hostería				Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto de la hostería			
Entrada exclusiva para huésped o visita y otra para servicio				Entrada exclusiva para huésped o visita y otra para servicio				No aplica			
Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común de la hostería				Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común de la hostería				Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común de la hostería			
Sistema de acondicionamiento térmico en lugares de uso común, con: - sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C - sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C				Sistema de acondicionamiento térmico en lugares de uso común con: - sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C - sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°				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			
Servicio de ascensor para uso exclusivo de los huéspedes, si la hostería posee tres o más pisos				Servicio de ascensor si la hostería posee cuatro o más pisos				No aplica			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – Requisitos para su calificación**

Hostería lujo	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista superior	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista	Cumple	No cumple	No aplica
Servicio telefónico (interno, nacional e internacional), de acuerdo a disponibilidad de servicio telefónico en la zona donde se ubica el establecimiento				Servicio telefónico (interno, nacional e internacional), de acuerdo a disponibilidad de servicio telefónico en la zona donde se ubica el establecimiento				Servicio telefónico (interno, nacional e internacional), de acuerdo a disponibilidad de servicio telefónico en la zona donde se ubica el establecimiento			
Servicio de energía complementario mediante equipo electrógeno, que en casos de emergencia haga funcionar los servicios de la hostería, con transferencia automática de conexión y desconexión, además de sistema de iluminación de emergencia con encendido automático en todos los recintos de uso común				Servicio de energía complementario mediante equipo electrógeno, que en casos de emergencia haga funcionar los servicios básicos de habitabilidad de la hostería, además de sistema de iluminación de emergencia con encendido automático, en todos los recintos de uso común				Servicio de iluminación de emergencia con encendido automático, en todos los recintos de uso común			
Servicio de vigilancia				Servicio de vigilancia				No aplica			
Sistema de detección de incendios en recintos de uso común y habitaciones				Sistema de detección de incendios en recintos de uso común y habitaciones				Sistema de detección de incendios en recintos de uso común			
Servicio de Internet en algún lugar de uso común, de acuerdo a disponibilidad de servicio en la zona donde se ubica el establecimiento				Servicio de Internet en algún lugar de uso común, de acuerdo a disponibilidad de servicio en la zona donde se ubica el establecimiento				No aplica			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – Requisitos para su calificación**

Hostería lujo	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista superior	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista	Cumple	No cumple	No aplica
Servicio de conexión a Internet en todas las habitaciones de la hostería, de acuerdo a disponibilidad de servicio en la zona donde se ubica el establecimiento				Servicio de conexión a Internet en algún lugar de uso común, de acuerdo a disponibilidad de servicio en la zona donde se ubica el establecimiento				Servicio de conexión a Internet en algún lugar de uso común, de acuerdo a disponibilidad de servicio en la zona donde se ubica el establecimiento			
Servicio de baños generales, diferenciados por género, en cada piso que tenga recintos de uso común, tales como comedor o similares				Servicio de baños generales, diferenciados por género, en cada piso que tenga recintos de uso común, tales como comedor o similares				Servicio de baños generales, diferenciados por género, en cada piso que tenga recintos de uso común, tales como comedor o similares			
Cuando en forma independiente de los servicios propios de la hostería, se ofrezcan otros servicios, pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría de la hostería				Cuando en forma independiente de los servicios propios de la hostería, se ofrezcan otros servicios, pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría de la hostería				Cuando en forma independiente de los servicios propios de la hostería, se ofrezcan otros servicios, pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría de la hostería			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – Requisitos para su calificación**

Hostería lujo	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista superior	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista	Cumple	No cumple	No aplica
SERVICIOS DE ATENCIÓN											
Servicio de conserjería con atención por 16 h, en español e inglés				No aplica				No aplica			
Servicio de recepción permanente con atención en español e inglés				Servicio de recepción permanente con atención en español y en un segundo idioma, cuando se informe de esta facilidad				Servicio de recepción permanente			
Servicio de información según lo establecido en Anexo A de la norma NCh2963 Of.2006.				Servicio de información según lo establecido en Anexo A de la norma NCh2963 Of.2006.				Servicio de información según lo establecido en Anexo A de la norma NCh2963 Of.2006.			
Servicio de custodia de equipaje, con atención permanente				Servicio de custodia de equipaje, con atención por 16 h				Servicio de custodia de equipaje, con atención por 16 h			
Servicio de guardarropía				Servicio de guardarropía				No aplica			
SERVICIOS DE ENTRETENIMIENTO											
Servicios de entretenimiento dentro del recinto de la hostería, mínimo cinco actividades deportivas y/o recreativas, de las cuales al menos tres deben estar relacionadas con el entorno del establecimiento				Servicios de entretenimiento dentro del recinto de la hostería, mínimo tres actividades deportivas y/o recreativas				Servicios de entretenimiento dentro del recinto de la hostería, mínimo una actividad deportiva o recreativa			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – Requisitos para su calificación**

Hostería lujo	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista superior	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista	Cumple	No cumple	No aplica
SERVICIOS EN LAS UNIDADES HABITACIONALES											
Servicio de custodia de valores mediante caja de seguridad individuales en todas las unidades habitacionales, en la recepción u otro lugar predeterminado				Servicio de custodia de valores mediante caja de seguridad individuales en todas las unidades habitacionales, en la recepción u otro lugar predeterminado				Servicio de custodia de valores en la recepción u otro lugar predeterminado			
Habitación con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas, cuando la hostería cuente con ascensor o habitaciones en primer piso				Habitación con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas, cuando la hostería cuente con ascensor o habitaciones en primer piso				Habitación con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas, cuando la hostería cuente con ascensor o habitaciones en primer piso			
Sistema de acondicionamiento térmico en cada habitación, con manejo independiente, mediante: - sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C - sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C				Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: - 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			
Baño privado con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día				Baño privado con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día				Baño privado o compartido con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – Requisitos para su calificación**

Hostería lujo	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista superior	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista	Cumple	No cumple	No aplica
Servicio telefónico de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación y asistencia telefónica las 24 h, con atención en español e inglés, de acuerdo a disponibilidad de servicio telefónico en la zona donde se ubica el establecimiento				Servicio telefónico de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación, de acuerdo a disponibilidad de servicio telefónico en la zona donde se ubica el establecimiento				Servicio telefónico desde la recepción durante las 24 h del día, con transferencia de llamadas a las habitaciones (interno, nacional e internacional), de acuerdo a disponibilidad de servicio telefónico en la zona donde se ubica el establecimiento			
<p>Otros servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - TV abierta y de cable o satelital, de acuerdo a disponibilidad en la zona; este requisito no se aplica cuando el establecimiento explícitamente informa que su política es no contar con este servicio - Secador de pelo - Minibar - Equipo de música - Servicio de despertar con atención permanente en español e inglés 				<p>Otros servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona; este requisito no se aplica cuando el establecimiento explícitamente informa que su política es no contar con este servicio - Secador de pelo a solicitud del huésped - Servicio de despertar 				<p>Otros servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona; este requisito no se aplica cuando el establecimiento explícitamente informa que su política es no contar con este servicio - Secador de pelo a solicitud del huésped - Servicio de despertar 			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – Requisitos para su calificación**

Hostería lujo	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista superior	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista	Cumple	No cumple	No aplica
SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS											
Servicio de desayuno que incluya bebestibles (té, café, leche, jugo de frutas recién preparado), más siete tipos de comestibles, (pan, galletas, queso, jamón, fruta fresca u otros), con atención en español e inglés				Servicio de desayuno que incluya bebestibles (té, café, leche, jugo de fruta), más cinco tipos de comestibles (pan, galletas, queso, jamón, fruta fresca u otros)				Servicio de desayuno que incluya pan, mantequilla, mermelada, jugo o néctar de fruta y una bebida caliente (té, café, leche)			
Servicio de cafetería por 16 h, con atención en español e inglés				Servicio de cafetería por 12 h				Servicio de cafetería por 12 h			
Servicio de bar por 16 h, con atención en español e inglés				No aplica				No aplica			
Servicio de restaurante, con una carta que contenga a lo menos una variedad de siete alternativas de entradas, platos de fondo y postres, incluyendo vinos nacionales variados en marcas y tipos, más un menú para niños, con atención en español e inglés				Servicio de restaurante, con una carta que contenga a lo menos una variedad de cuatro alternativas de entradas, platos de fondo y postres, más un menú para niños con atención en español y en un segundo idioma, cuando se informe de esta facilidad				Servicio de restaurante, con una carta que contenga a lo menos una variedad de cuatro alternativas de entradas, platos de fondo y postres, más un menú para niños			
Servicio a las habitaciones por 12 h, de acuerdo a carta definida para room-service, con atención en español e inglés				Servicio a las habitaciones por 12 h, de acuerdo a carta definida para room-service, con atención en español e inglés				Servicio a las habitaciones por 8 h, de acuerdo a carta definida para room-service, con atención en español y en un segundo idioma, cuando se informe de esta facilidad			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – Requisitos para su calificación**

Anexo B

Lista de chequeo para evaluar el cumplimiento del Requisito de Arquitectura para hosterías.

Recuerde que esta lista de chequeo es completa y para todas las categorías de hosterías, pero si su establecimiento posee cabañas, debe considerar adicionalmente los requisitos de arquitectura establecidos en la norma NCh2964.

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
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – Requisitos para su calificación**

Hostería lujo	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista superior	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista	Cumple	No cumple	No aplica
Superficie del terreno construida no superior al 40%				Superficie del terreno construida no superior al 50%				Superficie del terreno construida no superior al 60%			
Áreas verdes, jardines, terrazas y juegos infantiles acordes a las condiciones climáticas del lugar				Áreas verdes, jardines, terrazas y juegos infantiles acordes a las condiciones climáticas del lugar				Áreas verdes, jardines, terrazas y juegos infantiles acordes a las condiciones climáticas del lugar			
Estacionamientos para vehículos de huéspedes, dentro del recinto de la hostería, en número equivalente al 50% de las unidades habitacionales del mismo				Estacionamientos para vehículos de huéspedes, dentro del recinto de la hostería, en número equivalente al 40% de las unidades habitacionales del mismo				Estacionamientos para vehículos de huéspedes, dentro o fuera del recinto de la hostería, en número equivalente al 30% de las unidades habitacionales del mismo			
Estacionamiento para vehículos de usuarios del restaurante, dentro del recinto de la hostería, en número equivalente al 50% del número de mesas del restaurante				Estacionamiento para vehículos de usuarios del restaurante, dentro del recinto de la hostería, en número equivalente al 50% del número de mesas del restaurante				Estacionamiento para vehículos de usuarios del restaurante, dentro del recinto de la hostería, en número equivalente al 50% del número de mesas del restaurante			
Recinto de acceso, recepción y conserjería que permita la permanencia simultánea del 8% de la capacidad total de unidades habitacionales de la hostería ¹⁾				Recinto de acceso y recepción que permita la permanencia simultánea del 5% de la capacidad total de unidades habitacionales de la hostería ¹⁾				Recinto de acceso y recepción que permita la permanencia simultánea del 5% de la capacidad total de unidades habitacionales de la hostería ¹⁾			

1) Para el cálculo de la superficie se debe considerar la proporción correspondiente a 1 m² por habitación y 3m² por cabaña.

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – Requisitos para su calificación**

Hostería lujo	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista superior	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista	Cumple	No cumple	No aplica
Recinto para guardar equipaje en custodia				Recinto para guardar equipaje en custodia				Recinto para guardar equipaje en custodia			
Recinto para guardarropía				Recinto para guardarropía				No aplica			
Ascensor(es) para huéspedes si la hostería posee tres o más pisos				Ascensor(es) si la hostería posee cuatro o más pisos				No aplica			
Ascensor de servicio si la hostería posee tres o más pisos				No aplica				No aplica			
Baños generales diferenciados por género en cada piso que tenga recintos de uso común, tales como comedor o similares				Baños generales diferenciados por género en cada piso que tenga recintos de uso común, tales como comedor o similares				Baños generales diferenciados por género, cercanos a los recintos de uso común, tales como comedor o similares			
Sala(s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 20% de la capacidad total de unidades habitacionales de la hostería ²⁾				Sala(s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 15% de la capacidad total de unidades habitacionales de la hostería ²⁾				Sala de estar que permita la permanencia simultánea del 10% de la capacidad total de unidades habitacionales de la hostería ²⁾			
Bar(es), que en conjunto permitan la atención simultánea del 25% de la capacidad total de unidades habitacionales de la hostería ¹⁾				No aplica				No aplica			
2) Para el cálculo de la superficie se debe considerar la proporción correspondiente a 1 m ² por unidad habitacional											

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – Requisitos para su calificación**

Hostería lujo	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista superior	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista	Cumple	No cumple	No aplica
Comedor(es) que permita(n) la atención simultánea del 70% de la capacidad total de unidades habitacionales de la hostería ¹⁾ , con un mínimo de 50 m ² . Para el cálculo de esta superficie se considera una superficie mínima de 1m ² por persona				Comedor(es) que permita(n) la atención simultánea del 60% de la capacidad total de unidades habitacionales de la hostería ¹⁾ , con un mínimo de 50 m ² . Para el cálculo de esta superficie se considera una superficie mínima de 1m ² por persona.				Comedor(es) que permita(n) la atención simultánea del 50% de la capacidad total de habitaciones de la hostería ¹⁾ , con un mínimo de 50 m ² . Para el cálculo de esta superficie se considera una superficie mínima de 1m ² por persona.			
Habitaciones individuales: 11 m ² incluido baño				Habitaciones individuales: 10 m ² incluido baño				Habitaciones individuales: 8 m ² sin baño privado o 9,5 m ² incluido baño privado			
Habitaciones dobles: 15,5 m ² incluido baño				Habitaciones dobles: 14 m ² incluido baño				Habitaciones dobles: 10,5 m ² sin baño privado o 13 m ² incluido baño privado			
Junior suites (si las hubiera): 20,5 m ² incluido baño				Junior suites (si las hubiera): 19 m ² incluido baño				No aplica			
Suites o departamentos (si los hubiera): 28 m ² incluido baño				Suites o departamentos (si los hubiera): 25 m ² incluido baño				No aplica			
No aplica				Habitaciones triples (si las hubiera): 16,5 m ² incluido baño				Habitaciones triples (si las hubiera): 15 m ² sin baño privado o 16,5 m ² incluido baño privado			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – Requisitos para su calificación**

Hostería lujo	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista superior	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista	Cumple	No cumple	No aplica
No aplica				No aplica				Habitaciones cuádruples (si las hubiera): 16 m ² sin baño privado o 17,5 m ² incluido baño privado			
Tener como mínimo un 5% de las unidades habitacionales tipo junior suites, suites o departamentos				No aplica				No aplica			
Habitación(es) con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas				Habitación(es) con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas				Habitación(es) con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas			
Todas las habitaciones con baño privado				Todas las habitaciones con baño privado				Tener un 60% de sus habitaciones con baño privado			
Cuando el establecimiento tenga cabañas como unidad habitacional, éstas deben cumplir lo especificado en NCh2964 para 4 estrellas				Cuando el establecimiento tenga cabañas como unidad habitacional, éstas deben cumplir lo especificado en NCh2964 para 3 estrellas				Cuando el establecimiento tenga cabañas como unidad habitacional, éstas deben cumplir lo especificado en NCh2964 para 2 estrellas			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – Requisitos para su calificación**

Anexo C

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

Recuerde que esta lista de chequeo es completa y para todas las categorías de hosterías, pero si su establecimiento posee cabañas, debe considerar adicionalmente los requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros establecidos en la norma NCh2964.

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
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – Requisitos para su calificación**

Hostería lujo	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista superior	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista	Cumple	No cumple	No aplica
HABITACIONES SEGÚN CAPACIDAD											
Cama(s) de una plaza y media o matrimonial, según corresponda				Cama(s) de una plaza y media o matrimonial, según corresponda				Cama(s) de una plaza o matrimonial, según corresponda			
Colchón, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama				Colchón, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama				Colchón, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama			
Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar diariamente y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación				Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada dos días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación				Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación			
Velador o mesa de noche por cada dos huéspedes, a excepción de las habitaciones con cama matrimonial, las que deben tener dos veladores o mesas de noche				Velador o mesa de noche				Velador o mesa de noche			
Una silla por cada dos huéspedes				Una silla, butaca o sillón por habitación				Una silla por habitación			
Butaca o sillón				No aplica				No aplica			
Closet o ropero				Closet o ropero				Closet o ropero			
Portamaletas				Portamaletas				No aplica			
Espejo de cuerpo entero				No aplica				No aplica			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – Requisitos para su calificación**

Hostería lujo	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista superior	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista	Cumple	No cumple	No aplica
Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso				Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso				Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso			
Luz de velador o cabecera por huésped				Luz de velador o cabecera por huésped				Luz de velador o cabecera			
Tomacorriente con indicación de voltaje				Tomacorriente con indicación de voltaje				Tomacorriente con indicación de voltaje			
Teléfono				Teléfono				Teléfono			
Minibar				No aplica				No aplica			
Televisor a color con control remoto				Televisor a color				Televisor a color			
Conexión a Internet en todas las habitaciones				No aplica				No aplica			
Equipo de música				No aplica				No aplica			
Reloj-despertador				No aplica				No aplica			
Caja individual de seguridad, si no se presta el servicio en recepción u otro lugar predeterminado				Caja individual de seguridad, si no se presta el servicio en recepción u otro lugar predeterminado				Caja individual de seguridad, si no se presta el servicio en recepción u otro lugar predeterminado			
Papelero				Papelero				Papelero			
Persianas o cortinas				Persianas o cortinas				Persianas o cortinas			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – Requisitos para su calificación**

Hostería lujo	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista superior	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista	Cumple	No cumple	No aplica
CABAÑAS SEGÚN CAPACIDAD											
Quando el establecimiento tenga cabañas como unidad habitacional, éstas deben cumplir lo especificado en NCh2964 para 4 estrellas				Quando el establecimiento tenga cabañas como unidad habitacional, éstas deben cumplir lo especificado en NCh2964 para 3 estrellas				Quando el establecimiento tenga cabañas como unidad habitacional, éstas deben cumplir lo especificado en NCh2964 para 2 estrellas			
BAÑOS EN LAS HABITACIONES											
Inodoro con asiento y tapa, lavamanos, ducha y tina				Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha				Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha			
Espejo medio cuerpo sobre lavamanos				Espejo medio cuerpo sobre lavamanos				Espejo sobre lavamanos			
Iluminación eléctrica junto al espejo				Iluminación eléctrica junto al espejo				Iluminación eléctrica junto al espejo			
Tomacorriente con indicación de voltaje				Tomacorriente con indicación de voltaje				Tomacorriente con indicación de voltaje			
Agua caliente y fría con llave mezcladora en tina, ducha y lavamanos				Agua caliente y fría con llave mezcladora en ducha y lavamanos				Agua caliente y fría con llave mezcladora en ducha			
Regadera de ducha regulable en altura y posición				No aplica				No aplica			
Barra de seguridad y piso antideslizante en tina y ducha				Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha				Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha			
Toallero y/o gancho junto a la tina, ducha y lavamanos				Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos				Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – Requisitos para su calificación**

Hostería lujo	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista superior	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista	Cumple	No cumple	No aplica
Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina, los cuales deben ser cambiados diariamente y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación				Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de ducha, los cuales deben ser cambiados al menos cada dos días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación				Un juego de toallas (baño y manos) por huésped, el cual debe ser cambiado al menos cada dos días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación			
Jabón en lavamanos y tina, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, gorra de baño, champú y pañuelos desechables				Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico y un vaso por huésped				Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico y un vaso por huésped			
Papelero				Papelero				Papelero			
Secador de pelo				Secador de pelo a solicitud del huésped				Secador de pelo a solicitud del huésped			
COMEDORES											
Mesas que permitan atender a un número de personas equivalente al 70% de la capacidad total de habitaciones de la hostería, con sus respectivas sillas, más una silla alta para menores por cada cinco mesas				Mesas que permitan atender a un número de personas equivalente al 60% de la capacidad total de habitaciones de la hostería, con sus respectivas sillas, más una silla alta para menores por cada cinco mesas				Mesas que permitan atender a un número de personas equivalente al 50% de la capacidad total de habitaciones de la hostería, con sus respectivas sillas, más una silla alta para menores por cada cinco mesas			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2963 Of.2006 Alojamiento Turístico – HOSTERÍAS – Requisitos para su calificación**

Hostería lujo	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista superior	Cumple	No cumple	No aplica	Hostería turista	Cumple	No cumple	No aplica
Vajilla, cristalería, cuchillería y otros utensilios (saleros, aceiteras y otros), de acuerdo a la capacidad de mesas				Vajilla, cristalería, cuchillería y otros utensilios (saleros, aceiteras y otros), de acuerdo a la capacidad de mesas				Vajilla, cristalería, cuchillería y otros utensilios (saleros, aceiteras y otros), de acuerdo a la capacidad de mesas			
Elementos para conservar y contener alimentos y bebidas, frías y calientes				Elementos para conservar y contener alimentos y bebidas, frías y calientes				Elementos para conservar y contener alimentos y bebidas, frías y calientes			
Aparadores o mesas de apoyo para el personal que atiende el comedor				Aparadores o mesas de apoyo para el personal que atiende el comedor				Aparadores o mesas de apoyo para el personal que atiende el comedor			
Manteles, servilletas u otro elemento lavable, de acuerdo al número de mesas				Manteles, servilletas u otro elemento lavable o desechable, de acuerdo al número de mesas				Manteles, servilletas u otro elemento lavable o desechable, de acuerdo al número de mesas			
Ceniceros en las áreas para fumadores, si las hubiera				Ceniceros en las áreas para fumadores, si las hubiera				Ceniceros en las áreas para fumadores, si las hubiera			
Carta gastronómica en español e inglés, que incluya menú y bebidas, con sus respectivos precios				Carta gastronómica en español e inglés, que incluya menú y bebidas, con sus respectivos precios				Carta gastronómica que incluya menú y bebidas, con sus respectivos precios			

