

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – 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 2939 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 NCh2939, para optar a una determinada calificación, tanto las instalaciones termales como el alojamiento turístico deben cumplir con todos los requisitos establecidos en la norma para esa calificación.</p> <p>Ejemplo, si sus instalaciones termales 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 termales califican para 2 estrellas pero su alojamiento turístico(*) corresponde a 3 estrellas, se puede optar a la calificación de termas de 2 estrellas o bien solucionar las no conformidades que correspondan hasta que cumpla lo especificado en NCh2939 para las instalaciones termales 3 estrellas</p>	
NCh 2939 y NCh 2964 (*) <input type="checkbox"/>				
NCh 2939 y NCh 2980 (*) <input type="checkbox"/>				
<p>(*) 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)</p>				

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – 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 6 de la norma NCh2939 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 (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
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – 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 NCh2939 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 para las instalaciones termales 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 termales, 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 termales 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 termales?			
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 termas u otro lugar de fácil acceso del público?			
1.f	¿Cuenta con programas de mantenimiento, preventivos y correctivos, de tal manera de asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – Requisitos para su calificación**

	mantenimiento de todas las instalaciones termales, así como de su equipamiento?			
1.g	¿Asegura que las instalaciones, mobiliario y equipamiento sean apropiados para su utilización intensiva, bajo las condiciones ambientales propias de las termas?			
1.h	¿Cuenta con procedimientos funcionales y de control relacionados con la seguridad e higiene de las dependencias e instalaciones termales?			
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	¿Informa mediante la exhibición en lugares visibles de las áreas de uso común de las instalaciones termales, un resumen de las disposiciones sobre el uso de las instalaciones, dependencias o equipos que corresponda, en español e inglés?			
1.l	¿Exhibe en lugares visibles de las instalaciones termales las cualidades físico-químicas de las aguas termales, temperatura y precauciones en el uso de éstas (tiempo recomendado de permanencia en el agua termal, incompatibilidad de salud y otros)?			
1.m	¿Tiene disponible para los huéspedes y visitas, el directorio de servicios termales, en español e inglés, indicando al menos la definición del servicio y el horario de las prestaciones?			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – Requisitos para su calificación**

1.n	¿Informa de aquellas medidas de sustentabilidad ambiental adoptadas por las termas 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.					
Termas					
= (puntaje / 14) * 100 = _____ %					

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – Requisitos para su calificación**

Aspecto 2					
Relaciones Comerciales y de Marketing					
En este aspecto se cita la totalidad de requisitos de la norma NCh2939 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 termales?				
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 de las termas, las tarifas diarias de los servicios termales, con costo adicional, que se ofrezcan para la temporada de operación correspondiente?				Señale aquí cuáles
2.d	¿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.e	El material publicitario utilizado en la promoción de los servicios que ofrece su establecimiento ¿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 las termas?				
2.f	¿Se encuentra registrado 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
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – 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">Termas</p>	
<p>Si aplica el requisito 2.b = (puntaje / 6) * 100 = _____ %</p>	
<p>Si no aplica el requisito 2.b = (puntaje / 5) * 100 = _____ %</p>	

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – 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>Las instalaciones termales ¿cumplen 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>Las instalaciones termales ¿cumplen 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
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – 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>Las instalaciones termales ¿cumplen con los requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros establecidos en la norma de referencia para la categoría que pretende certificar?.</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>_____</p> <p>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
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – 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 sus instalaciones termales 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.</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 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.</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
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – Requisitos para su calificación**

Anexo A

Lista de chequeo para evaluar el cumplimiento del Requisito de Servicios Generales para las instalaciones termales.

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

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
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – Requisitos para su calificación**

Hoteles 5 y 4 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Hoteles 3 y 2 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Hoteles 1 estrella	Cumple	No cumple	No aplica
SERVICIOS GENERALES											
Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto de las termas				Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto de las termas				Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto de las termas			
Termas 5 estrellas: Entrada exclusiva para huésped o visitante y otra para servicio Termas 4 estrellas: No aplica				No aplica				No aplica			
Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común de las instalaciones termales				Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común de las instalaciones termales				Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común de las instalaciones termales			
Sistema de acondicionamiento térmico en recintos interiores de las instalaciones termales: -sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C -sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C Este requisito no es aplicable a recintos de uso colectivo masivo, tales como: canchas multifuncionales techadas, piscinas interiores, gimnasio y similares				Sistema de acondicionamiento térmico en recintos interiores de las instalaciones termales : -ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C -calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C Este requisito no es aplicable a recintos de uso colectivo masivo, tales como: canchas multifuncionales techadas, piscinas interiores, gimnasio y similares				Calefacción en los recintos interiores de las instalaciones termales, cuando la temperatura interior sea menor a 18°C Este requisito no es aplicable a recintos de uso colectivo masivo, tales como: canchas multifuncionales techadas, piscinas interiores, gimnasio y similares			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – Requisitos para su calificación**

Termas 5 y 4 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Termas 3 y 2 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Termas 1 estrella	Cumple	No cumple	No aplica
<p>Termas 5 estrellas: Servicio de energía complementario, que en caso de emergencia haga funcionar los servicios de las instalaciones termales y recintos de uso común.</p> <p>Termas 4 estrellas: Servicio de energía complementario, que en casos de emergencia haga funcionar los servicios básicos de las instalaciones termales y recintos de uso común</p>				<p>Termas 3 estrellas: Servicio de energía complementario mediante sistema de iluminación de emergencia con encendido automático, en todos los recintos de uso común</p> <p>Termas 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			
Servicio médico permanente en los establecimientos crenoterápicos, cuyo director médico técnico debe efectuar los exámenes y las indicaciones de los tratamientos a las personas que concurren a las termas				Servicio médico permanente en los establecimientos crenoterápicos, cuyo director médico técnico debe efectuar los exámenes y las indicaciones de los tratamientos a las personas que concurren a las termas				Servicio médico permanente en los establecimientos crenoterápicos, cuyo director médico técnico debe efectuar los exámenes y las indicaciones de los tratamientos a las personas que concurren a las termas			
Servicio de limpieza, higiene y mantención diaria de las instalaciones termales				Servicio de limpieza, higiene y mantención diaria de las instalaciones termales				Servicio de limpieza, higiene y mantención diaria de las instalaciones termales			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – Requisitos para su calificación**

Termas 5 y 4 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Termas 3 y 2 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Termas 1 estrella	Cumple	No cumple	No aplica
SERVICIOS DE ATENCIÓN											
Servicio de recepción				Servicio de recepción				Servicio de recepción			
Servicio de guardarropía para la custodia de valores, ropa u otras pertenencias de los usuarios				Servicio de guardarropía para la custodia de valores, ropa u otras pertenencias de los usuarios				Servicio de guardarropía para la custodia de valores, ropa u otras pertenencias de los usuarios			
Termas 5 estrellas: Servicio de venta de productos complementarios para baños termales, tales como; cremas, barro termal u otros Termas 4 estrellas: No aplica				No aplica				No aplica			
Servicio de piscina termal				Servicio de piscina termal				Servicio de piscina termal			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – Requisitos para su calificación**

Termas 5 y 4 estrellas				Termas 3 y 2 estrellas				Termas 1 estrella			
	Cumple	No cumple	No aplica		Cumple	No cumple	No aplica		Cumple	No cumple	No aplica
<p>Termas 5 estrellas: Servicio de al menos cinco tratamientos crenoterápicos, cada uno realizado por personal con las competencias definidas para cada tratamiento por el director médico técnico. Este requisito es sólo aplicable a establecimientos crenoterápicos</p> <p>Termas 4 estrellas: Servicio de al menos cuatro tratamientos crenoterápicos, cada uno realizado por personal con las competencias definidas para cada tratamiento por el director médico técnico. Este requisito es sólo aplicable a establecimientos crenoterápicos</p>				<p>Termas 3 estrellas: Servicio de al menos tres tratamientos crenoterápicos, cada uno realizado por personal con las competencias definidas para cada tratamiento por el director médico técnico. Este requisito es sólo aplicable a establecimientos crenoterápicos</p> <p>Termas 2 estrellas: Servicio de al menos dos tratamientos crenoterápicos, cada uno realizado por personal con las competencias definidas para cada tratamiento por el director médico técnico. Este requisito es sólo aplicable a establecimientos crenoterápicos</p>				<p>Servicio de al menos un tratamiento crenoterápico, realizado por personal con las competencias definidas para cada tratamiento por el director médico técnico. Este requisito es sólo aplicable a establecimientos crenoterápicos</p>			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – Requisitos para su calificación**

Termas 5 y 4 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Termas 3 y 2 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Termas 1 estrella	Cumple	No cumple	No aplica
SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS											
Servicio de cafetería por 12 h, cuando el establecimiento de alojamiento no cuente con este servicio				Termas de 3 estrellas: Servicio de cafetería por 12 h, cuando el establecimiento de alojamiento no cuente con este servicio Termas 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			
Termas 5 estrellas: Servicio de bar por 12 h, cuando el establecimiento de alojamiento no cuente con este servicio Termas 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
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – Requisitos para su calificación**

Anexo B

Lista de chequeo para evaluar el cumplimiento del Requisito de Arquitectura para las instalaciones termales.

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

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
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – Requisitos para su calificación**

Termas 5 y 4 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Termas 3 y 2 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Termas 1 estrella	Cumple	No cumple	No aplica
<p>Termas 5 estrellas: Estacionamiento para vehículos, adicional al del establecimiento de alojamiento, ubicado dentro del recinto de las termas, 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 termales. 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⁾ Ver 1) en pág. 24</p> <p>Termas 4 estrellas: Estacionamiento para vehículos, adicional al del servicio de alojamiento, ubicado dentro del recinto de las termas, 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 termales. 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⁾ Ver 1) en pág. 24</p>				<p>Termas 3 estrellas: Estacionamiento para vehículos, adicional al del servicio de alojamiento, ubicado dentro del recinto de las termas, 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 termales. 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⁾ Ver 1) en pág. 24</p> <p>Termas 2 estrellas: Estacionamiento para vehículos, adicional al del servicio de alojamiento, ubicado dentro del recinto de las termas, 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 termales. Adicionalmente debe permitir el estacionamiento de al menos un bus¹⁾</p>				<p>Estacionamiento para vehículos, adicional al del servicio de alojamiento, ubicado dentro del recinto de las termas, 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 termales. Adicionalmente debe permitir el estacionamiento de al menos un bus¹⁾ Ver 1) en pág. 24</p>			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – Requisitos para su calificación**

Termas 5 y 4 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Termas 3 y 2 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Termas 1 estrella	Cumple	No cumple	No aplica
<p>Termas 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>Termas 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>				<p>Recinto de recepción con una superficie mínima de 10 m² para uso de las visitas, el cual puede ser compartido con el establecimiento de alojamiento</p>				<p>Recinto de recepción con una superficie mínima de 10 m² para uso de las visitas, el cual puede ser compartido con el establecimiento de alojamiento</p>			
<p>Termas 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 termales²⁾ Ver 2) en pág. 24</p> <p>Termas 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 termales²⁾ Ver 2) en pág. 24</p>				<p>Termas 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 termales²⁾ Ver 2) en pág. 24</p> <p>Termas 2 estrellas: Recinto para guardarropía con casilleros individuales u otro sistema similar con una capacidad de custodia para al menos el 50% de la capacidad de las instalaciones termales²⁾ Ver 2) en pág. 24</p>				<p>Recinto para guardarropía con casilleros individuales u otro sistema similar con una capacidad de custodia para al menos el 50% de la capacidad de las instalaciones termales²⁾ Ver 2) en pág. 24</p>			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – Requisitos para su calificación**

Termas 5 y 4 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Termas 3 y 2 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Termas 1 estrella	Cumple	No cumple	No aplica
Baños generales diferenciados por género				Baños generales diferenciados por género				Baños generales diferenciados por género			
<p>Termas 5 estrellas: Sala(s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 15% de la capacidad de las instalaciones termales³⁾ Ver 3) en pág. 24</p> <p>Termas 4 estrellas: Sala(s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 10% de la capacidad de las instalaciones termales³⁾ Ver 2) en pág. 24</p>				Sala(s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 5% de la capacidad de las instalaciones termales ³⁾ , la(s) cual(es) puede(n) ser compartida(s) con la(s) del establecimiento de alojamiento. Ver 3) en pág. 24				No aplica			
<p>Termas 5 estrellas: Cafetería(s) y bar(es) independientes, que en conjunto permitan la atención simultánea del 25% de la capacidad de las instalaciones termales³⁾, lo(s) cual(es) puede(n) ser compartido(s) con lo(s) del establecimiento de alojamiento</p> <p>Termas 4 estrellas: Cafetería que permita la atención simultánea del 20% de la capacidad de las instalaciones termales³⁾, la cual puede ser compartida con la del establecimiento de alojamiento</p>				<p>Termas 3 estrellas: Cafetería que permita la atención simultánea del 15% de la capacidad de las instalaciones termales³⁾, la cual puede ser compartida con la del establecimiento de alojamiento</p> <p>Termas 2 estrellas: Cafetería que permita la atención simultánea del 10% de la capacidad de las instalaciones termales³⁾, 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 termales ³⁾ , la cual puede ser compartida con la del establecimiento de alojamiento			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – Requisitos para su calificación**

Termas 5 y 4 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Termas 3 y 2 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Termas 1 estrella	Cumple	No cumple	No aplica
<p>Termas 5 estrellas: Comedor(es) que permita(n) atención simultánea del 25% de la capacidad de las instalaciones termales³⁾, el (los) cual(es) puede(n) ser compartido(s) con el (los) del establecimiento de alojamiento</p> <p>Termas 4 estrellas: Comedor(es) que permita(n) atención simultánea del 20% de la capacidad de las instalaciones termales³⁾, el (los) cual(es) puede(n) ser compartido(s) con el (los) del establecimiento de alojamiento</p>				No aplica				No aplica			
<p>Las termas crenoterápicas deben disponer de facilidades que permitan el acceso, desplazamiento y uso de las instalaciones termales para las personas con movilidad reducida.</p> <p>Las termas recreativas deben poseer instalaciones con facilidades que permitan el acceso y desplazamiento de personas con movilidad reducida</p>				<p>Las termas crenoterápicas deben disponer de facilidades que permitan el acceso, desplazamiento y uso de las instalaciones termales para las personas con movilidad reducida.</p> <p>Las termas recreativas deben poseer instalaciones con facilidades que permitan el acceso y desplazamiento de personas con movilidad reducida</p>				<p>Las termas crenoterápicas deben disponer de facilidades que permitan el acceso, desplazamiento y uso de las instalaciones termales para las personas con movilidad reducida.</p> <p>Las termas recreativas deben poseer instalaciones con facilidades que permitan el acceso y desplazamiento de personas con movilidad reducida</p>			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – Requisitos para su calificación**

Termas 5 y 4 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Termas 3 y 2 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Termas 1 estrella	Cumple	No cumple	No aplica
<p>Termas 5 estrellas: Piscina(s) termal(es), para el desarrollo de actividades recreativas y/o terapéuticas, cuya superficie mínima total sea de 80 m²</p> <p>Termas 4 estrellas: Piscina(s) termal(es), para el desarrollo de actividades recreativas y/o terapéuticas, cuya superficie mínima total sea de 60 m²</p>				<p>Termas 3 estrellas: Piscina(s) termal(es), para el desarrollo de actividades recreativas y/o terapéuticas, cuya superficie mínima total sea de 40 m²</p> <p>Termas 2 estrellas: Piscina(s) termal(es), para el desarrollo de actividades recreativas y/o terapéuticas, cuya superficie mínima total sea de 40 m²</p>				<p>Piscina(s) termal(es), para el desarrollo de actividades recreativas y/o terapéuticas, cuya superficie mínima total sea de 40 m²</p>			
<p>Termas 5 estrellas: Cabinas individuales para brindar los tratamientos termales terapéuticos o de bienestar y/o estética, las cuales deben tener una superficie mínima de 4 m² cada una</p> <p>Termas 4 estrellas: Cabinas individuales para brindar los tratamientos termales terapéuticos o de bienestar y/o estética, las cuales deben tener una superficie mínima de 3 m² cada una</p>				<p>Termas 3 estrellas: Cabinas individuales para brindar los tratamientos termales terapéuticos o de bienestar y/o estética, las cuales deben tener una superficie mínima de 3 m² cada una</p> <p>Termas 2 estrellas: Áreas individuales, con elementos que permitan privacidad para brindar los tratamientos termales terapéuticos o de bienestar y/o estética, las cuales deben tener una superficie mínima de 3 m² cada una</p>				<p>Áreas individuales, con elementos que permitan privacidad para brindar los tratamientos termales terapéuticos o de bienestar y/o estética, las cuales deben tener una superficie mínima de 3 m² cada una</p>			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – Requisitos para su calificación**

Termas 5 y 4 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Termas 3 y 2 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Termas 1 estrella	Cumple	No cumple	No aplica
Las puertas de las cabinas individuales deben poseer pestillo y en su exterior un medio que indique si ésta se encuentra ocupada o desocupada				<p>Termas 3 estrellas: Las puertas de las cabinas individuales deben poseer pestillo y en su exterior un medio que indique si ésta se encuentra ocupada o desocupada</p> <p>Termas 2 estrellas: No aplica</p>				No aplica			
Los pisos de las instalaciones termales en que hayan ambientes húmedos, deben ser de material lavable, antideslizante e impermeable				Los pisos de las instalaciones termales en que hayan ambientes húmedos, deben ser de material lavable, antideslizante e impermeable				Los pisos de las instalaciones termales 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
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – Requisitos para su calificación**

Termas 5 y 4 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Termas 3 y 2 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Termas 1 estrella	Cumple	No cumple	No aplica
<p>Termas 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>Termas 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>Termas 5 estrellas: Una ducha cada cuatro personas de acuerdo a la capacidad de los camarines, con barra de seguridad</p> <p>Termas 4 estrellas: Una ducha cada cinco personas de acuerdo a la capacidad de los camarines, con barra de seguridad</p>				<p>Termas 3 estrellas: Una ducha cada cinco personas de acuerdo a la capacidad de los camarines, con barra de seguridad</p> <p>Termas 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			
<p>1. La capacidad de las instalaciones termales 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).</p> <p>2. La capacidad de las instalaciones termales se calcula en base al promedio diario de usuarios de dichas instalaciones en alta temporada.</p> <p>3. La capacidad de las instalaciones termales se calcula en base al promedio diario de usuarios de dichas instalaciones en alta temporada, con 1 m² por usuario.</p> <p>4. Se debe considerar 1 m² por persona.</p>											

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – Requisitos para su calificación**

Anexo C

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

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

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
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – Requisitos para su calificación**

Termas 5 y 4 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Termas 3 y 2 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Termas 1 estrella	Cumple	No cumple	No aplica
CABINAS O ÁREAS INDIVIDUALES											
Una silla				Una silla				Una silla			
Una percha o gancho				Una percha o gancho				Una percha o gancho			
Reloj mural				Termas 3 estrellas: Reloj mural Termas 2 estrellas: No aplica				No aplica			
Una camilla o reposera individual, cuando el tratamiento así lo requiera, con cubre camilla de toalla, papel u otro material, el que debe ser cambiado en cada atención				Una camilla o reposera individual, cuando el tratamiento así lo requiera, con cubre camilla de toalla, papel u otro material, el que debe ser cambiado en cada atención				Una camilla o reposera individual, cuando el tratamiento así lo requiera, con cubre camilla de toalla, papel u otro material, el que debe ser cambiado en cada atención			
Una toalla de baño y una toalla de piso para la salida de tinas, si las hubieran, las que deben ser cambiadas en cada atención				Una toalla de baño y una toalla de piso para la salida de tinas, si las hubieran, las que deben ser cambiadas en cada atención				Una toalla de baño y una toalla de piso para la salida de tinas, si las hubieran, las que deben ser cambiadas en cada atención			
Mesa de apoyo o carro para los insumos de los tratamientos termales				Mesa de apoyo o carro para los insumos de los tratamientos termales				Mesa de apoyo o carro para los insumos de los tratamientos termales			
Los motores de los equipos que sean utilizados en las instalaciones termales (hidromasaje u otros) que emitan ruidos, deben estar aislados acústicamente				No aplica				No aplica			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – Requisitos para su calificación**

Termas 5 y 4 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Termas 3 y 2 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Termas 1 estrella	Cumple	No cumple	No aplica
Suministros para baños termales, tales como toallas y gorros para el pelo				Suministros para baños termales, tales como toallas y gorros para el pelo				Suministros para baños termales, tales como toallas y gorros para el pelo			
CAMARINES											
Banqueta(s) y ganchos, de acuerdo a su capacidad				Banqueta(s) y ganchos, de acuerdo a su capacidad				Banqueta(s) 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				<p>Termas 3 estrellas: Toallero o percha junto a la ducha, jabón sólido o líquido con su respectivo dispensador, champú, piso antideslizante y barra de seguridad</p> <p>Termas 2 estrellas: Toallero o percha junto a la ducha, piso antideslizante y barra de seguridad</p>				Toallero o percha junto a la ducha, piso antideslizante y barra de seguridad			
Papelero				Papelero				Papelero			
<p>Termas 5 estrellas: Un espejo de medio cuerpo, un lavamanos, jabón sólido o líquido con su dispensador y secador de pelo</p> <p>Termas 4 estrellas: Un espejo, un lavamanos, jabón sólido o líquido con su dispensador y secador de pelo</p>				<p>Termas 3 estrellas: Un espejo, un lavamanos, jabón sólido o líquido con su dispensador y secador de pelo a solicitud de los usuarios</p> <p>Termas 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			

**Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística
NCh2939 Of.2005 - TERMAS – Requisitos para su calificación**

Termas 5 y 4 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Termas 3 y 2 estrellas	Cumple	No cumple	No aplica	Termas 1 estrella	Cumple	No cumple	No aplica
<p>Termas 5 estrellas: Agua fría y caliente durante las horas de operación, en todos los lavamanos y duchas, con llave mezcladora en ambos</p> <p>Termas 4 estrellas: Agua fría y caliente durante las horas de operación, en todos los lavamanos y duchas, con llave mezcladora en duchas</p>				<p>Termas 3 estrellas: Agua fría y caliente durante las horas de operación, en todos los lavamanos y duchas, con llave mezcladora en duchas</p> <p>Termas 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>Termas 5 estrellas: La guardarropía debe contar con sistema de comunicación interna con las otras áreas de las instalaciones termales</p> <p>Termas 4 estrellas: No aplica</p>				No aplica				No aplica			

