

Alojamiento turístico - Hostales y residenciales - Requisitos para su calificación

Preámbulo

El Instituto Nacional de Normalización, INN, es el organismo que tiene a su cargo el estudio y preparación de las normas técnicas a nivel nacional. Es miembro de la INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO) y de la COMISION PANAMERICANA DE NORMAS TECNICAS (COPANT), representando a Chile ante esos organismos.

Esta norma se estudió para especificar los requisitos generales, de gestión y de calidad que deben cumplir los hostales y residenciales para obtener, según corresponda, la calificación de básico, turista o turista superior.

Por no existir Norma Internacional, en la elaboración de esta norma se han tomado en consideración los documentos siguientes:

- a) Reglamento Clasificación, calificación y registro de establecimientos de alojamiento turístico denominados hotel, motel y apart-hotel, D.S. 227 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción del 07 de agosto de 1987, modificado por D.S. 148 del 07 de agosto de 2003.
- b) Sistemas de clasificación hotelera vigente en los países miembros de la Asociación Latinoamericana de Integración, ALADI/SEC/di 965/ Rev. 1, 8 de junio de 1998; y
- c) otros antecedentes técnicos nacionales y extranjeros.

NCh2960

La norma NCh2960 ha sido preparada por la División de Normas del Instituto Nacional de Normalización, y en su estudio el Comité estuvo constituido por las organizaciones y personas naturales siguientes:

Consultor particular

ICONTEC Chile S.A.
Hostal Amazonas Ltda.
Hostal Americano
Hoteleros de Chile A.G.
Giro Ingeniería Ltda.
Instituto Nacional de Normalización, INN

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE
SGS Chile Ltda.
Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR

Claudia Díaz V.
Francisca Saavedra J.
Andrea Salazar
Fabián Ron
Gonzalo Camps S.
Gustavo Abel
María Isabel Vejar
Sandra Araya T.
Ramona Villalón D.
Alwine Woischnik
Sergio Acevedo A.
Ricardo González C.
Fernando Merino J.

En forma adicional a las organizaciones que participaron en Comité, el Instituto recibió respuesta durante el período de consulta pública de esta norma, de las entidades siguientes:

ACHET - Región XII
Agrupación de Dueños de Hostales y Residenciales, Punta Arenas
Agrupación de Guías de Turismo de Magallanes
Asociación Gastronómica de Magallanes
Cabañas Bahía Celeste, Puerto Varas
Cámara de Turismo Austro Chile
Cámara de Turismo Tierra del Fuego
Cámara de Turismo Torres del Paine
Cámara de Turismo Ultima Esperanza
Comité Aisén por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Araucanía por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Arica y Parinacota por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Concepción por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Magallanes por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Valdivia por la Calidad de los Servicios Turísticos
Corporación de Desarrollo Turístico de la Patagonia
Hostal Austria, Temuco
Hostal del Estrecho, Punta Arenas
Hostal y Cabañas Don Juan, Villarrica
Hostal y Cabañas San Martín, Panguipulli
Ilustre Municipalidad de Tomé

El Anexo A forma parte de la norma.

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 27 de diciembre de 2005.

Esta norma ha sido declarada Oficial de la República de Chile por Resolución Exenta N° 48, de fecha 23 de enero de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, publicada en el Diario Oficial del 28 de enero de 2006.

Alojamiento turístico - Hostales y residenciales - Requisitos para su calificación

1 Alcance y campo de aplicación

1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos generales, de gestión y de calidad que deben cumplir los hostales y residenciales que presten el servicio de alojamiento turístico, para obtener la calificación de básico, turista o turista superior.

1.2 Esta norma no establece requisitos que son reglamentarios (por ejemplo: accesibilidad para personas en sillas de ruedas; sistema de protección contra incendios, ordenanzas de urbanismo y construcción y otros), para lo cual se debe aplicar lo establecido por la Autoridad Competente respectiva.

2 Referencias normativas

El documento normativo siguiente contiene disposiciones que, a través de referencias en el texto de la norma, constituyen requisitos de la norma.

NCh2760 *Clasificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico.*

3 Términos y definiciones

Para los propósitos de esta norma, se aplican los términos y definiciones establecidos en NCh2760.

4 Requisitos para las categorías básico, turista y turista superior

4.1 Organización

Los hostales y residenciales, en cualesquiera de sus calificaciones, deben tener una organización tal, de manera que preste los servicios correspondientes a su categoría y los que promocióne. En particular deben:

- a) Poseer un organigrama básico de funcionamiento y división de responsabilidades cuando su personal sea mayor o igual a tres personas.
- b) Contar con procedimientos que permitan garantizar la calidad de los servicios ofrecidos, así como la oportunidad en que se prestan los mismos.
- c) Contar con el personal capacitado y entrenado para la eficiente y oportuna entrega de los servicios que presta el establecimiento.
- d) Asegurar la correcta presentación del personal que atiende a los huéspedes, según sea el cargo o sus funciones.
- e) Tener implementado un medio de recepción y tratamiento de reclamos y sugerencias de los huéspedes.
- f) Contar 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.
- g) Contar con procedimientos funcionales y de control relacionados con la seguridad e higiene de las dependencias e instalaciones del establecimiento.
- h) Informar a los huéspedes la política respecto a tenencia de mascotas.
- i) Informar a los huéspedes la política respecto a áreas para fumadores y no fumadores.
- j) Informar mediante la exhibición en algún lugar visible de un área de uso común o en las habitaciones, de un resumen de las disposiciones sobre el uso de las instalaciones, dependencias o equipos que corresponda.
- k) Informar 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.
- l) Informar 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.

4.2 Servicios generales

Los hostales y residenciales deben tener implementados como mínimo, los siguientes servicios generales según la categoría que corresponda, considerando que la prestación de un servicio mayor al servicio especificado, permite dar por cumplido el requisito siempre que sea del mismo tipo:

| Hostales y residenciales Turista Superior | Hostales y residenciales Turista | Hostales y residenciales Básico |
|---|---|---|
| 4.2.1 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 |
| 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 |

(continúa)

(continuación)

| Hostales y residenciales Turista Superior | Hostales y residenciales Turista | Hostales y residenciales Básico |
|---|---|---|
| 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 |
| 4.2.2 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 | Servicio de información según lo establecido en Anexo A | Servicio de información según lo establecido en Anexo A |
| 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 |
| 4.2.3 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 |

(continúa)

(conclusión)

| Hostales y residenciales Turista Superior | Hostales y residenciales Turista | Hostales y residenciales Básico |
|---|---|---|
| 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 |
| 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 |
| 4.2.4 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 |

4.3 Requisitos de arquitectura

El hostel o residencial debe contar con los requisitos mínimos de arquitectura siguientes, según corresponda:

| Hostales y residenciales Turista Superior | Hostales y residenciales Turista | Hostales y residenciales Básico |
|--|--|---|
| 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 |

(continúa)

| Hostales y residenciales Turista Superior | Hostales y residenciales Turista | Hostales y residenciales Básico |
|---|---|--|
| <p>Habitaciones individuales: 10 m² incluido baño privado 8,5 m² sin baño privado</p> <p>Habitaciones dobles: 14 m² incluido baño privado 12 m² sin baño privado</p> <p>Habitaciones triples (si las hubiera): 16 m² con baño privado 14 m² sin baño privado</p> <p>Habitaciones cuádruples (si las hubiera): 18 m² con baño privado 16 m² sin baño privado</p> | <p>Habitaciones individuales: 9,5 m² incluido baño privado 8 m² sin baño privado</p> <p>Habitaciones dobles: 13 m² incluido baño privado 10,5 m² sin baño privado</p> <p>Habitaciones triples (si las hubiera): 14 m² con baño privado 12 m² sin baño privado</p> <p>Habitaciones cuádruples (si las hubiera): 14 m² sin baño privado</p> <p>Se puede agregar una cama adicional en las habitaciones cuádruples, debiendo incrementar su superficie en 4 m²</p> | <p>Habitaciones individuales: 7 m² sin baño privado</p> <p>Habitaciones dobles: 9 m² sin baño privado</p> <p>Habitaciones triples (si las hubiera): 11 m² sin baño privado</p> <p>Habitaciones cuádruples (si las hubiera): 13 m² sin baño privado</p> <p>Se pueden agregar hasta dos camas adicionales en las habitaciones cuádruples, debiendo incrementar su superficie en 3,5 m² por cada cama</p> <p>Al menos el 25% de las habitaciones debe ser individual o doble</p> |
| <p>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</p> | <p>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</p> | <p>Baños privados, compartidos o comunes para todas las habitaciones; en el caso de baños comunes debe haber un baño completo por cada tres habitaciones</p> |
| <p>1) Para el cálculo de la superficie se debe considerar 1 m² por habitación.</p> | | |

4.4 Requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros

Los hostales y residenciales deben contar como mínimo con los siguientes requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros, según corresponda:

| Hostales y residenciales Turista Superior | Hostales y residenciales Turista | Hostales y residenciales Básico |
|--|--|--|
| 4.4.1 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 |
| 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 |

(continúa)

| Hostales y residenciales Turista Superior | Hostales y residenciales Turista | Hostales y residenciales Básico |
|---|--|--|
| 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 |
| 4.4.2 Baños de 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 |
| 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 |

5 Requisitos comerciales y de marketing

Los hostales y residenciales deben cumplir con los requisitos mínimos siguientes respecto de sus relaciones comerciales y de marketing, durante sus períodos de operación:

5.1 Reservas y ventas

Es competencia del hostel y residencial contar con un servicio de reservas y ventas, que cumpla con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Tener definido el procedimiento para reserva, venta y confirmación de las unidades habitacionales y de los distintos servicios que ofrece.
- b) Aceptar, como mínimo, dos medios de pagos los que se deben difundir previamente y durante la estadía del huésped. Cuando no exista disponibilidad de verificación local de otro medio de pago, distinto del efectivo, el segundo medio de pago es eximible.
- c) Publicar y difundir en recepción, las tarifas diarias de las habitaciones y demás servicios que ofrezca el establecimiento para las diferentes temporadas de operación.
- d) Informar 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.

5.2 Imagen corporativa o publicidad

El hostel y residencial debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Consignar 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.
- b) El material publicitario utilizado en la promoción de los servicios que ofrece el establecimiento se debe publicar como mínimo, en español e inglés y debe responder a parámetros verificables, evitando el uso de términos que, por su ambigüedad, pudieran inducir expectativas sobre los servicios superiores a los que realmente presta.

5.3 Otros requisitos

- a) El hostel o residencial debe estar registrado en el sistema de información turística del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR).
- b) Una vez obtenida la certificación, el establecimiento debe exhibir en la entrada principal y como complemento de su denominación, la categoría asignada.

6 Hostales y residenciales ubicados en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial

Los hostales y residenciales ubicados en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial, categorizados así por la Autoridad Competente, podrán someter a la consideración del Servicio Nacional de Turismo, la excepción de algunos de los requisitos arquitectónicos o de infraestructura contenidos en la presente norma, cuando por condiciones estructurales del edificio o de la legislación vigente no se pueda cumplir con los requisitos establecidos; en estos casos, se debe emplear el procedimiento que para tal efecto defina ese Servicio.

Anexo A
(Normativo)

Servicios de información

A continuación se indica la información que por ser útil a los huéspedes, debe estar disponible en un lugar visible de la recepción de los hostales y residenciales:

- Dirección y teléfonos de organismos tales como embajadas, consulados u oficinas de turismo.
- Dirección y teléfono de servicios tales como bancarios, fotografía, correos, centros de llamada y casas de cambio.
- Información relacionada con líneas de transporte terrestre, aéreo o marítimo; locomoción colectiva urbana e interurbanas con sus respectivos horarios; aeropuertos, estaciones de ferrocarril, y arriendo de auto con o sin chofer.
- Ubicación de restaurantes clasificados por su tipo, locales de fiesta, cines, teatros, espectáculos, iglesias y centros religiosos de distintos credos, instalaciones deportivas, listado de tiendas especializadas.
- Información sobre hospitales, clínicas y centros médicos especializados, carabineros, investigaciones y seguridad comunal.

Opcionalmente, también es recomendable entregar al huésped, información propia o elaborada por terceros, referida a:

- Plano de la ciudad.
- Mapa de la región.
- Mapa de carreteras y red ferroviaria.
- Guía de espectáculos.
- Guía de compra en la ciudad.

Alojamiento turístico - Hostales y residenciales - Requisitos para su calificación

Tourist lodging - Hostels and boarding houses - Requirements for qualification

Primera edición : 2006

Descriptores:

CIN
