
NORMA CHILENA

***NCh* 2912-2012**

INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACION • INN-CHILE

Alojamiento turístico - Hoteles - Requisitos para su calificación

Tourist lodging - Hotels - Requirements for qualification

Primera edición : 2012
Corregida y reimpressa : 2012

CIN 03.080.30

COPYRIGHT © 2012: INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACION - INN
Dirección : Matías Cousiño N° 64, 6° Piso, Santiago, Chile
Web : www.inn.cl
Miembro de : ISO (International Organization for Standardization) • COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas)

* Prohibida reproducción y venta *

Derechos de autor:

La presente Norma Chilena se encuentra protegida por derechos de autor o copyright, por lo cual, no puede ser reproducida o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico, sin permiso escrito del INN. La publicación en Internet se encuentra prohibida y penada por la ley.

Se deja expresa constancia que en caso de adquirir algún documento en formato impreso, éste no puede ser copiado (fotocopia, digitalización o similares) en cualquier forma. Bajo ninguna circunstancia puede ser revendida. Asimismo, y sin perjuicio de lo indicado en el párrafo anterior, los documentos adquiridos en formato .pdf, tiene autorizada sólo una impresión por archivo, para uso personal del Cliente. El Cliente ha comprado una sola licencia de usuario para guardar este archivo en su computador personal. El uso compartido de estos archivos está prohibido, sea que se materialice a través de envíos o transferencias por correo electrónico, copia en CD, publicación en Intranet o Internet y similares.

Si tiene alguna dificultad en relación con las condiciones antes citadas, o si usted tiene alguna pregunta con respecto a los derechos de autor, por favor contacte la siguiente dirección:



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© INN 2012

Instituto Nacional de Normalización - INN

Matías Cousiño 64, piso 6 • Santiago de Chile

Tel. + 56 2 445 88 00

Fax + 56 2 441 04 29

Correo Electrónico info@inn.cl

Sitio Web www.inn.cl

Publicado en Chile

Contenido

	Página
Preámbulo	III
1 Alcance y campo de aplicación	1
2 Referencias normativas	1
3 Términos y definiciones	1
4 Requisitos para las categorías de 5 a 1 estrellas	2
4.1 Organización	2
4.2 Servicios generales	6
4.3 Requisitos de arquitectura, equipamiento, mobiliario y suministros	17
5 Requisitos comerciales y de marketing	25
5.1 Reservas y ventas	25
5.2 Imagen corporativa o publicidad	25
5.3 Otros requisitos	26
6 Hoteles ubicados en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial	26
Anexos	
Anexo A (normativo) Buen estado de conservación de mobiliario y suministros	27
Anexo B (informativo) Tabla de equivalencia de ALTE para los distintos test de inglés existentes en el mercado	30

Contenido

	Página
Anexo C (informativo) Buenas prácticas de sustentabilidad	31
C.1 Política de sustentabilidad de la empresa	31
C.2 Ambito económico	33
C.3 Ambito sociocultural	34
C.4 Ambito medioambiental	34

Alojamiento turístico - Hoteles - 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.

Si bien se ha tomado todo el cuidado razonable en la preparación y revisión de los documentos normativos producto de la presente comercialización, INN no garantiza que el contenido del documento es actualizado o exacto o que el documento será adecuado para los fines esperados por el Cliente.

En la medida permitida por la legislación aplicable, el INN no es responsable de ningún daño directo, indirecto, punitivo, incidental, especial, consecencial o cualquier daño que surja o esté conectado con el uso o el uso indebido de este documento.

Esta norma se estudió a través del Comité Técnico *Alojamiento turístico*, para especificar los requisitos mínimos generales, de gestión y de calidad que deben cumplir los hoteles que presten el servicio de alojamiento turístico, para obtener según corresponda la calificación de 5, 4, 3, 2 ó 1 estrellas.

Por no existir Norma Internacional, en la elaboración de esta norma se ha tomado en consideración:

- a) Norma NCh2912.Of2005.
- b) Ley chilena de turismo N°20.423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo.
- c) Antecedentes técnicos nacionales.

NCh2912

El Anexo A forma parte de la norma.

Los Anexos B y C no forman parte de la norma, se insertan sólo a título informativo.

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 02 de marzo de 2012.

Esta norma ha sido corregida y reimpressa en 2012, modificándose las subcláusulas siguientes:

- 4.2.2.1, letra g) Hoteles 3 estrellas; y
- 4.3.2.3, letra l) Hoteles en todas las estrellas.

Alojamiento turístico - Hoteles - 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 hoteles que presten el servicio de alojamiento turístico, para obtener según corresponda la calificación de 5 a 1 estrellas.

1.2 Esta norma no establece requisitos que son reglamentarios (por ejemplo: accesibilidad para personas en sillas de ruedas; sistema de protección contra incendios, ordenanza de urbanismo y construcciones y otros), para lo cual se debe aplicar lo establecido por la Autoridad Competente respectiva. Asimismo, aquellos requisitos que por reglamentación aplicable no se puedan cumplir serán eximidos de la norma.

2 Referencias normativas

El documento siguiente es indispensable para la aplicación de esta norma. Para referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para referencias sin fecha se aplica la última edición del documento referenciado (incluyendo cualquier enmienda).

NCh2760 *Clasificación, calificación 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 de 5 a 1 estrellas

4.1 Organización

El hotel, en cualquiera de sus calificaciones, debe tener una organización tal, de manera que preste los servicios correspondientes a su categoría y los que promocióne. En particular, el hotel debe:

- a) Contar con un Manual de Organización documentado que contenga a lo menos:
 - a.1) el organigrama o esquema de cargos en el cual se establecen las relaciones funcionales, jerárquicas y de control;
 - a.2) la definición y estructuración de las áreas de la organización, incluyendo la definición de las funciones de esas áreas; y
 - a.3) los requisitos y criterios de selección del personal para todas y cada una de las áreas del hotel, incluyendo las competencias que debe poseer el personal, de acuerdo a la definición y estructuración de las áreas que se haya establecido.
- b) Contar con procedimientos o programa que permitan garantizar la calidad de los servicios ofrecidos, así como la oportunidad en que se prestan los mismos.

Contar con un procedimiento o programa implica que el mismo está definido, implementado y es mantenido al interior de la organización. Cuando la presente norma así lo requiera, dicho procedimiento o programa debe estar documentado.

Del mismo modo, cuando la norma lo requiera, la organización debe contar con los registros que evidencien la aplicación de los procedimientos o programas con que cuenta, estén éstos documentados o no.

NOTA - En caso que la organización lo considere necesario, puede contar con más procedimientos, documentados o no, de los exigidos en esta norma, con el objetivo de garantizar la calidad de los servicios.

Las siguientes actividades corresponden a aquéllas mínimas que deben contar con uno o más procedimientos documentados para su realización, considerando los requisitos definidos en la presente norma:

- b.1) Reservas del servicio de alojamiento turístico que preste el establecimiento, con los registros correspondientes.
- b.2) Servicio de recepción (check in y check out), con los registros correspondientes.

- b.3) Recepción y tratamiento de reclamos y sugerencias, que incluya los canales de comunicación entre el huésped, la persona encargada al interior del hotel, los plazos de respuesta al huésped y el registro de la acción tomada.
 - b.4) Plan de emergencia ante situaciones tales como terremoto, tsunami o incendio.
 - b.5) Servicio de custodia de valores; no aplicable a 1 estrella excepto en los casos que se ofrezca dicho servicio.
 - b.6) Servicio de custodia de equipaje.
 - b.7) Servicio de lavandería; no aplicable a 1 y 2 estrellas excepto en los casos que se ofrezca dicho servicio.
 - b.8) Servicio médico propio o concertado. En los hoteles de 3, 2 y 1 estrella que no puedan contar con este servicio, deben informar de esta situación a los huéspedes y tener definido un protocolo de traslado, y contar con el personal capacitado y entrenado en primeros auxilios.
- c) Contar con el personal competente y que cuente con la capacitación y entrenamiento según las necesidades del establecimiento con sus respectivos registros, la que debe incluir:
- c.1) Capacitación sobre las políticas y prácticas adoptadas por el establecimiento respecto de medidas y/o políticas de protección que el establecimiento ha adoptado para evitar la explotación de los seres humanos, en cualesquiera de sus formas, especialmente la sexual, y en particular cuando afecta a niños, incluyendo el adecuado manejo de situaciones de esta naturaleza, cuando éstas se presenten en el ejercicio de sus labores.
 - c.2) Capacitación de los planes de emergencia que el establecimiento haya definido, de cómo actuar en situaciones de emergencia; terremoto, tsunami o incendio, y cómo informar a los huéspedes de los planes de seguridad en las unidades habitacionales y lugares de uso común.
- d) Contar con un protocolo de atención para personas con discapacidad, cuyo alcance sea a lo menos para los servicios de recepción y de alimentos y bebidas.
- e) Contar con personal con ropa de trabajo o uniforme, según lo defina la organización del establecimiento.
- f) Contar con programas de mantención, de tal manera de asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento de todas las dependencias del hotel (infraestructura), así como de su equipamiento y mobiliario. Ver Anexo A.

NCh2912

- g) Contar con procedimiento para verificar la información que los proveedores proporcionan del hotel, y la actualización de la información, cuando el hotel la modifique o actualice.
- h) Informar mediante la exhibición en lugares visibles de las instalaciones deportivas y/o recreativas, en al menos español e inglés, un resumen de las disposiciones (tal como el reglamento interno de uso), sobre el uso de las instalaciones, dependencias, según corresponda, y disponer sólo en la recepción del establecimiento un documento en Braille, que contenga como mínimo los servicios y/o instalaciones ofrecidas, el horario de uso e información de asistencia, cuando el hotel ofrezca dichos servicios.
- i) Informar 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.
- j) Informar los planes de emergencia que el establecimiento haya definido, de cómo actuar en situaciones de emergencia; terremoto, tsunami o incendio, y lugares de uso común, en español e inglés.
- k) Informar mediante un directorio de servicios del hotel, en cada unidad habitacional, en español e inglés, de todos los servicios del hotel, 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.
- l) Informar de aquellas medidas de sustentabilidad ambiental adoptadas por el hotel 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. Ver Anexo C.
- m) Contar con la información relevante, que por ser útil a los huéspedes, debe estar disponible en la recepción del hotel, en las habitaciones y en áreas comunes del hotel; los antecedentes deben ser los correspondientes a la comuna, entre otros:
 - m.1) Dirección y teléfonos de oficinas de turismo.
 - m.2) Dirección y teléfonos de organismos tales como embajadas y consulados.
 - m.3) Dirección y teléfono de servicios tales como bancarios, fotografía, correos, centros de llamada y casas de cambio.
 - m.4) 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.

- m.5) 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.
- m.6) Información sobre hospitales, clínicas y centros médicos especializados, carabineros, investigaciones y seguridad comunal.
- m.7) Plano de la ciudad.
- m.8) Mapa de la región.
- m.9) Mapa de carreteras y red ferroviaria.
- m.10) Guía de espectáculos.
- m.11) Guía de compra en la ciudad.

4.2 Servicios generales

4.2.1 Todos los servicios ofrecidos por el establecimiento deben estar en condiciones operativas para el cliente. Ver Anexo A.

4.2.2 El hotel debe tener implementados como mínimo los servicios siguientes, 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:

	Hoteles 5 estrellas	Hoteles 4 estrellas	Hoteles 3 estrellas	Hoteles 2 estrellas	Hoteles 1 estrella
4.2.2.1 Servicios generales					
a)	Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto del hotel, en número equivalente al 20% de las habitaciones del mismo.	Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto del hotel, en número equivalente al 10% de las habitaciones del mismo.	Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto del hotel, en número equivalente al 5% de las habitaciones del mismo.	Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto del hotel, en número equivalente al 5% de las habitaciones del mismo.	Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto del hotel, en número equivalente al 5% de las habitaciones del mismo ¹⁾ .
b)	Lugar de detención para vehículos, ubicado frente al acceso principal del hotel.	Lugar de detención para vehículos, ubicado frente al acceso principal del hotel.	No aplica	No aplica	No aplica
c)	Entrada exclusiva para clientes y otra para servicio.	Entrada exclusiva para clientes y otra para servicio.	No aplica	No aplica	No aplica
d)	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del hotel.	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del hotel.	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del hotel.	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del hotel.	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del hotel.
e)	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°C.	Sistema de acondicionamiento térmico en lugares de uso común con: - ventilación 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: - 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.

(continúa)

(continuación)

	Hoteles 5 estrellas	Hoteles 4 estrellas	Hoteles 3 estrellas	Hoteles 2 estrellas	Hoteles 1 estrella
f)	<p>Servicio de ascensor(es) exclusivo(s) de los clientes y otro(s) de uso exclusivo para servicios (el cual también puede ser un montacarga), si el hotel posee dos o más pisos que contemplen recintos o instalaciones para uso de sus huéspedes.</p> <p>En caso de contar con ascensor la teclera del ascensor debe contar con numeración en Braille en cada botón o una placa, ubicada en el costado del botón del piso respectivo, y los pasillos de acceso al ascensor o el recorrido de accesibilidad a ellos deben tener un recorrido con un ancho mínimo de 120 cm en el que no existan obstáculos y/o desniveles, los que en caso de existir pueden ser solucionados a través del uso de rampas, desde los distintos espacios de servicios a públicos hasta el ascensor de uso público, en caso que exista.</p>	<p>Servicio de ascensor(es) exclusivo(s) de los clientes y otro(s) de uso exclusivo para servicios (el cual también puede ser un montacarga), si el hotel posee tres o más pisos que contemplen recintos o instalaciones para uso de sus huéspedes.</p> <p>En caso de contar con ascensor la teclera del ascensor debe contar con numeración en Braille en cada botón o una placa, ubicada en el costado del botón del piso respectivo, y los pasillos de acceso al ascensor o el recorrido de accesibilidad a ellos deben tener un recorrido con un ancho mínimo de 120 cm en el que no existan obstáculos y/o desniveles, los que en caso de existir pueden ser solucionados a través del uso de rampas, desde los distintos espacios de servicios a públicos hasta el ascensor de uso público, en caso que exista.</p>	<p>Ascensor(es) si el hotel posee cuatro o más pisos que contemplen recintos o instalaciones para uso de sus huéspedes.</p> <p>En caso de contar con ascensor la teclera del ascensor debe contar con numeración en Braille en cada botón o una placa, ubicada en el costado del botón del piso respectivo, y los pasillos de acceso al ascensor o el recorrido de accesibilidad a ellos deben tener un recorrido con un ancho mínimo de 120 cm en el que no existan obstáculos y/o desniveles, los que en caso de existir pueden ser solucionados a través del uso de rampas, desde los distintos espacios de servicios a públicos hasta el ascensor de uso público, en caso que exista.</p>	<p>Ascensor(es) si el hotel posee cinco o más pisos que contemplen recintos o instalaciones para uso de sus huéspedes.</p> <p>En caso de contar con ascensor la teclera del ascensor debe contar con numeración en Braille en cada botón o una placa, ubicada en el costado del botón del piso respectivo, y los pasillos de acceso al ascensor o el recorrido de accesibilidad a ellos deben tener un recorrido con un ancho mínimo de 120 cm en el que no existan obstáculos y/o desniveles, los que en caso de existir pueden ser solucionados a través del uso de rampas, desde los distintos espacios de servicios a públicos hasta el ascensor de uso público, en caso que exista.</p>	<p>Ascensor(es) si el hotel posee cinco o más pisos que contemplen recintos o instalaciones para uso de sus huéspedes.</p> <p>En caso de contar con ascensor la teclera del ascensor debe contar con numeración en Braille en cada botón o una placa, ubicada en el costado del botón del piso respectivo, y los pasillos de acceso al ascensor o el recorrido de accesibilidad a ellos deben tener un recorrido con un ancho mínimo de 120 cm en el que no existan obstáculos y/o desniveles, los que en caso de existir pueden ser solucionados a través del uso de rampas, desde los distintos espacios de servicios a públicos hasta el ascensor de uso público, en caso que exista.</p>

(continúa)

(continuación)

	Hoteles 5 estrellas	Hoteles 4 estrellas	Hoteles 3 estrellas	Hoteles 2 estrellas	Hoteles 1 estrella
g)	Servicio telefónico con conexión interna, nacional e internacional. En las zonas donde no haya disponibilidad de Red de telefonía pública, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión telefónica satelital o de otro tipo.	Servicio telefónico con conexión interna, nacional e internacional. En las zonas donde no haya disponibilidad de Red de telefonía pública, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión telefónica satelital o de otro tipo.	Servicio telefónico con conexión nacional e internacional desde la recepción. En las zonas donde no haya disponibilidad de Red de telefonía pública, tendrán la opción de alternativa radial o similar.	Servicio telefónico con conexión nacional e internacional al menos en la recepción. En las zonas donde no haya disponibilidad de Red de telefonía pública, tendrán la opción de alternativa radial o similar.	Servicio telefónico con conexión nacional e internacional al menos en la recepción. En las zonas donde no haya disponibilidad de Red de telefonía pública, tendrán la opción de alternativa radial o similar.
h)	Servicio de asistencia telefónica, con atención durante las 24 h a las unidades habitacionales, con atención en español e inglés.	Servicio de asistencia telefónica, con atención durante las 16 h a las unidades habitacionales, con atención en español e inglés.	Servicio de asistencia telefónica desde la recepción durante las 16 h del día.	Servicio de asistencia telefónica desde la recepción durante las 16 h del día.	Servicio de asistencia telefónica desde la recepción durante las 16 h del día.
i)	Servicio de energía complementario mediante equipo electrógeno, que en casos de emergencia haga funcionar los servicios del hotel, 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 del hotel, además de sistema de iluminación de emergencia con encendido automático, en todos los recintos de uso común.	Servicio de energía complementario. Sistema de encendido automático de iluminación en al menos un área de uso común de los clientes.	Servicio de energía complementario. Sistema de encendido automático de iluminación en al menos un área de uso común de los clientes.	Servicio de energía complementario. Sistema de encendido automático de iluminación en al menos un área de uso común de los clientes.
j)	Servicio de vigilancia y seguridad.	Servicio básico de vigilancia y seguridad.	Servicio básico de vigilancia y seguridad.	No aplica	No aplica
k)	Sistema de detección de incendios con monitoreo centralizado.	Sistema de detección de incendios.	Sistema de detección de incendios.	No aplica	No aplica

(continúa)

(continuación)

	Hoteles 5 estrellas	Hoteles 4 estrellas	Hoteles 3 estrellas	Hoteles 2 estrellas	Hoteles 1 estrella
i)	Sistema de extinción de incendios mediante rociadores automáticos o de manejo manual en zonas de seguridad y escape según plan de emergencia de incendios.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
m)	Señal auditiva o chicharra, de activación manual o automática, para informar a los huéspedes situaciones de emergencias tales como incendio o similares.	Señal auditiva o chicharra, de activación manual o automática, para informar a los huéspedes situaciones de emergencias tales como incendio o similares.	Señal auditiva o chicharra, de activación manual o automática, para informar a los huéspedes situaciones de emergencias tales como incendio o similares.	Señal auditiva o chicharra, de activación manual o automática, para informar a los huéspedes situaciones de emergencias tales como incendio o similares.	Señal auditiva o chicharra, de activación manual o automática, para informar a los huéspedes situaciones de emergencias tales como incendio o similares.
n)	Recinto para business center o centro de negocios y servicio de business center o centro de negocios permanente, cuyo espacio de circulación con un ancho mínimo de 120 cm en el que no existan obstáculos y/o desniveles, los que en caso de existir pueden ser solucionados a través del uso de rampas, y un mesón o estación de trabajo que tenga una altura libre mínima bajo la cubierta de 75 cm y altura sobre la cubierta de 85 cm. Cuando el hotel no disponga de estas instalaciones, podrá colocar a disposición de los huéspedes con discapacidad un computador portátil o notebook con Internet móvil o wifi.	Recinto para business center o centro de negocios y servicio de business center o centro de negocios, disponible por 12 h, cuyo espacio de circulación con un ancho mínimo de 120 cm en el que no existan obstáculos y/o desniveles, los que en caso de existir pueden ser solucionados a través del uso de rampas, y un mesón o estación de trabajo que tenga una altura libre mínima bajo la cubierta de 75 cm y altura sobre la cubierta de 85 cm. Cuando el hotel no disponga de estas instalaciones, podrá colocar a disposición de los huéspedes con discapacidad un computador portátil o notebook con Internet móvil o wifi.	Servicio de Internet en algún lugar de uso común de los huéspedes.	No aplica	No aplica

(continúa)

(continuación)

	Hoteles 5 estrellas	Hoteles 4 estrellas	Hoteles 3 estrellas	Hoteles 2 estrellas	Hoteles 1 estrella
o)	Baños generales diferenciados por género en recintos de uso común, tales como comedor(es), salón(es) de evento(s) y similares, con mudadores, los que se ubicarán en cada piso o piso continuo, o lo que indique la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción o la legislación vigente, que permitan el acceso a personas con discapacidad e silla de ruedas y/o baño universal con acceso preferente para personas con discapacidad en silla de ruedas.	Baños generales diferenciados por género en recintos de uso común, tales como comedor(es), salón(es) de evento(s) y similares, con mudadores, los que se ubicarán en cada piso o piso continuo, o lo que indique la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción o la legislación vigente, que permitan el acceso a personas con discapacidad en silla de ruedas y/o baño universal con acceso preferente para personas con discapacidad en silla de ruedas.	Baños generales diferenciados por género en recintos de uso común, tales como comedor(es), salón(es) de evento(s) y similares, los que se ubicarán en cada piso o piso continuo, o lo que indique la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción o la legislación vigente, que permitan el acceso a personas con discapacidad en silla de ruedas y/o baño universal con acceso preferente para personas con discapacidad en silla de ruedas.	Baños generales diferenciados por género, cercanos a la recepción o recintos de uso común de los huéspedes, que permitan el acceso a personas con discapacidad en silla de ruedas y/o baño universal con acceso preferente para personas con discapacidad en silla de ruedas.	Baños generales diferenciados por género, cercanos a la recepción o recintos de uso común de los huéspedes, que permitan el acceso a personas con discapacidad en silla de ruedas y/o baño universal con acceso preferente para personas con discapacidad en silla de ruedas.
p)	Servicio de lavandería, propio o concertado en horario predefinido de recepción y entrega.	Servicio de lavandería, propio o concertado en horario predefinido de recepción y entrega.	Servicio de lavandería, propio o concertado en horario predefinido de recepción y entrega.	No aplica	No aplica
q)	Servicio médico propio o concertado.	Servicio médico propio o concertado.	Servicio médico propio o concertado.	No aplica	No aplica
r)	Servicio de peluquería propio o concertado, en horario definido de atención, cuando se ofrezca este servicio.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

(continúa)

(continuación)

	Hoteles 5 estrellas	Hoteles 4 estrellas	Hoteles 3 estrellas	Hoteles 2 estrellas	Hoteles 1 estrella
s)	Cuando en forma independiente de los servicios propios del hotel, se ofrezcan otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del hotel.	Cuando en forma independiente de los servicios propios del hotel, se ofrezcan otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del hotel.	Cuando en forma independiente de los servicios propios del hotel, se ofrezcan otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del hotel.	Cuando en forma independiente de los servicios propios del hotel, se ofrezcan otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del hotel.	Cuando en forma independiente de los servicios propios del hotel, se ofrezcan otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del hotel.
1) Cuando la fracción sea menor a 1 (uno) el mínimo exigible será 1 (uno).					
4.2.2.2 Servicios de atención					
a)	Servicio de conserjería, botones y portería permanente, con atención en español y en un segundo idioma.	Servicio de conserjería y botones.	No aplica	No aplica	No aplica
b)	Servicio de recepción permanente con atención en español e inglés.	Servicio de recepción permanente con atención en español e inglés.	Servicio de recepción permanente. Atención en español e inglés al menos por 16 h.	Servicio de recepción permanente.	Servicio de recepción permanente.
c)	Recinto de acceso, recepción, conserjería y sala de estar que en su conjunto permita la permanencia simultánea del 25% de la capacidad total de habitaciones del hotel ¹⁾ con un mínimo de 30 m ² .	Recinto de acceso, recepción, conserjería y sala de estar que en su conjunto permita la permanencia simultánea del 20% de la capacidad total de habitaciones del hotel ¹⁾ con un mínimo de 25 m ² .	Recinto de acceso, recepción y sala de estar que en su conjunto permita la permanencia simultánea del 15% de la capacidad total de habitaciones del hotel ¹⁾ con un mínimo de 20 m ² .	Recinto de acceso, recepción y sala de estar que en su conjunto permita la permanencia simultánea del 10% de la capacidad total de habitaciones del hotel ¹⁾ con un mínimo de 15 m ² .	Recinto de acceso, recepción y sala de estar que en su conjunto permita la simultánea del 5% de las capacidades de habitaciones del hotel y con un mínimo de 10 m ² .
d)	Servicio de información según lo establecido en 4.1 j).	Servicio de información según lo establecido en 4.1 j).	Servicio de información según lo establecido en 4.1 j).	Servicio de información según lo establecido en 4.1 j).	Servicio de información según lo establecido en 4.1 j).
e)	Servicio de custodia de equipaje, con atención permanente, en español y en un segundo idioma, con su respectivo recinto.	Servicio de custodia de equipaje, con atención permanente, con su respectivo recinto.	Servicio de custodia de equipaje, con atención por 16 h, con su respectivo recinto.	Servicio de custodia de equipaje, con atención por 16 h, con su respectivo recinto.	Servicio de custodia de equipaje, con atención por 12 h, con su respectivo recinto.

(continúa)

	Hoteles 5 estrellas	Hoteles 4 estrellas	Hoteles 3 estrellas	Hoteles 2 estrellas	Hoteles 1 estrella
f)	Servicio de guardarropía, en horario definido de atención, con su respectivo recinto.	Servicio de guardarropía, en horario definido de atención, con su respectivo recinto.	No aplica	No aplica	No aplica
1) Cuando la fracción sea menor a 1 (uno) el mínimo exigible será 1 (uno).					
4.2.2.3 Servicios de entretenimiento					
a)	Servicios de entretenimiento, dentro del recinto del hotel, mínimo cinco actividades deportivas y/o recreativas, que incluyan máquinas de ejercicio y piscina, en horario definido de atención.	Servicios de entretenimiento, dentro del recinto del hotel, mínimo tres actividades deportivas y/o recreativas, que incluyan piscina o bañeras para hidromasaje o tinajas de agua caliente (hot tub), y con un mínimo de cuatro personas simultáneamente, en horario definido de atención.	No aplica	No aplica	No aplica
b)	Recinto(s) para actividades deportivas y recreativas, que incluya(n) máquinas de ejercicio, con una superficie útil de 10% del total de habitaciones. Se excluye en los casos en que el negocio provea actividades relacionadas con el entorno.	Recinto(s) para actividades deportivas y recreativas, que incluya(n) máquinas de ejercicio, con una superficie útil de 10% del total de habitaciones, cuando se promocióne el servicio. Se excluye en los casos en que el negocio provea actividades relacionadas con el entorno.	No aplica	No aplica	No aplica
c)	Una o más piscina(s) con una capacidad mínima de 10% de las habitaciones ¹⁾ , de las cuales una debe estar a una temperatura mínima de 25°C, con una superficie mínima de 12 m ² y profundidad mínima de 0,95 m.	Piscina(s) con una capacidad mínima de 10% de las habitaciones ²⁾ , con una superficie mínima de 12 m ² y profundidad mínima de 0,95 m, o tinajas de hidromasaje de acceso público, con una capacidad mínima de cuatro personas simultáneas.	No aplica	No aplica	No aplica

(continuación)

Hoteles 5 estrellas		Hoteles 4 estrellas	Hoteles 3 estrellas	Hoteles 2 estrellas	Hoteles 1 estrella
	En lugares donde la temperatura media promedio máxima mensual, en la temporada de operación, sea superior a 21°C no se requerirá temperar la piscina.				
d)	Servicio de SPA que cuente con sauna, servicio de masajes u otro, propio o concertado.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
1) Para el cálculo del 10% se toma como referencia el número total de unidades habitacionales del establecimiento, y cada unidad habitacional equivale a 1 m ² .					
4.2.2.4 Servicios en las unidades habitacionales					
a)	Servicio de custodia de valores mediante caja de seguridad en todas las unidades habitacionales.	Servicio de custodia de valores mediante caja de seguridad en todas las unidades habitacionales.	Servicio de custodia de valores mediante caja de seguridad en todas las unidades habitacionales o en la recepción.	Servicio de custodia de valores mediante caja de seguridad en todas las unidades habitacionales o en la recepción.	Servicio de custodia de valores mediante caja de seguridad en todas las unidades habitacionales o en la recepción.
b)	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.	Sistema de acondicionamiento térmico en cada habitación, 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.	Sistema de acondicionamiento térmico en cada habitación, con: - ventilación 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 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.
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 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.	Baño privado o compartido con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día.

(continúa)

	Hoteles 5 estrellas	Hoteles 4 estrellas	Hoteles 3 estrellas	Hoteles 2 estrellas	Hoteles 1 estrella
d)	Servicio telefónico de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación y asistencia telefónica las 24 h, con atención en español e inglés. En las zonas donde no haya disponibilidad de Red de telefonía pública, tendrán la opción de alternativa radial o similar.	Servicio telefónico de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación y asistencia telefónica las 24 h, con atención en español e inglés. En las zonas donde no haya disponibilidad de Red de telefonía pública, tendrán la opción de alternativa radial o similar.	Servicio telefónico de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación o en la recepción, y servicio de asistencia telefónica las 24 h. En las zonas donde no haya disponibilidad de Red de telefonía pública, tendrán la opción de alternativa radial o similar.	Servicio telefónico desde la recepción durante las 24 h del día, con transferencia de llamadas a las habitaciones (interno, nacional e internacional). En las zonas donde no haya disponibilidad de Red de telefonía pública, tendrán la opción de alternativa radial o similar.	No aplica
	Otros servicios:	Otros servicios:	Otros servicios:	Otros servicios:	Otros servicios:
e)	TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona, más un mínimo de dos canales adicionales privados salvo que el servicio de TV no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente.	TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona, más un mínimo de dos canales adicionales privados salvo que el servicio de TV no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente.	TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona, más un mínimo de dos canales adicionales privados salvo que el servicio de TV no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente.	TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona salvo que el servicio de TV no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente.	No aplica
f)	Secador de pelo.	Secador de pelo.	Secador de pelo a solicitud del huésped. La cantidad de secadores de pelo debe corresponder al menos el 10% de las unidades habitacionales del hotel.	Secador de pelo a solicitud del huésped.	Secador de pelo a solicitud del huésped.
g)	Cunas para bebés a solicitud del huésped.	Cunas para bebés a solicitud del huésped.	No aplica	No aplica	No aplica
h)	Mini-bar (frigo-bar) con lista de precio a disposición del huésped en la habitación.	Mini-bar (frigo-bar) con lista de precio a disposición del huésped en la habitación.	No aplica	No aplica	No aplica
i)	Servicio de despertar con atención permanente en español y un segundo idioma.	Servicio de despertar con atención permanente en español y un segundo idioma.	Servicio de despertar.	Servicio de despertar.	No aplica

(continuación)

	Hoteles 5 estrellas	Hoteles 4 estrellas	Hoteles 3 estrellas	Hoteles 2 estrellas	Hoteles 1 estrella
4.2.2.5 Servicios de alimentos y bebidas					
a)	Servicio de desayuno buffet tipo full breakfast, el que debe contener una variedad de alimentos como por ejemplo: alimentos calientes (huevos, salchichas y similares), alimentos fríos (distintos tipos de pan, pan dulce, quesos, embutidos, cereales y otros), alimentos integrales (cereal integral), alimentos bajos en grasa y azúcar, y bebestibles fríos y calientes tales como café de grano, leche, jugos recién preparados o pulpas.	Servicio de desayuno buffet tipo full breakfast, el que debe contener una variedad de alimentos como por ejemplo: alimentos calientes (huevos, salchichas y similares), alimentos fríos (distintos tipos de pan, pan dulce, quesos, embutidos, cereales y otros), alimentos integrales (cereal integral), alimentos bajos en grasa y azúcar, y bebestibles fríos y calientes tales como café de grano, leche, jugos recién preparados o pulpas.	Servicio de desayuno continental, que incluya pan, mantequilla, mermelada, jugo o néctar de fruta y una bebida caliente (té, café, leche) en horario definido de atención.	Servicio de desayuno continental, que incluya pan, mantequilla, mermelada, refresco y una bebida caliente (té, café, leche) en horario definido de atención.	Servicio de desayuno continental, que incluya pan, mantequilla, mermelada, refresco y una bebida caliente (té, café, leche) en horario definido de atención.
b)	Servicio de cafetería y bar por 16 h, con atención en español y un segundo idioma, en horario definido de atención.	Servicio de cafetería y bar por 12 h, con atención en español y un segundo idioma, en horario definido de atención.	Servicio de cafetería por 12 h.	No aplica	No aplica
c)	Servicio de restaurante con una carta que contenga a lo menos una variedad de cinco alternativas de entradas, platos de fondo y postres, con atención en español y un segundo idioma, en horario definido de atención.	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 y un segundo idioma, en horario definido de atención.	Cuando se ofrezca el servicio de restaurante, éste debe tener una carta que contenga a lo menos una variedad de platos sencillos, con atención en español y un segundo idioma, en horario definido de atención.	No aplica	No aplica
d)	Recintos para cafetería(s) o bar(es) o restaurante(s), que en conjunto permitan la atención simultánea del 50% de la capacidad total de habitaciones del hotel ¹⁾ , con una superficie mínima de 70 m ² .	Recintos para cafetería(s) o bar(es) o restaurante(s), que en conjunto permitan la atención simultánea del 45% de la capacidad total de habitaciones del hotel ¹⁾ , con una superficie mínima de 50 m ² .	Recintos para cafetería o bar o restaurante(s), que permita la atención simultánea del 40% de la capacidad total de habitaciones del hotel ¹⁾ , con una superficie mínima de 30 m ² .	Recinto para cafetería o bar o restaurante(s), que permita la atención simultánea del 30% de la capacidad total de habitaciones del hotel ¹⁾ , con una superficie mínima de 25 m ² .	Recinto para cafetería o bar o restaurante(s), que permita la atención simultánea del 30% de la capacidad total de habitaciones del hotel ¹⁾ , con una superficie mínima de 25 m ² .

(continúa)

	Hoteles 5 estrellas	Hoteles 4 estrellas	Hoteles 3 estrellas	Hoteles 2 estrellas	Hoteles 1 estrella
e)	Servicio permanente a las unidades habitacionales, de acuerdo a carta definida para el servicio a las habitaciones, con atención en español o un segundo idioma. En los hoteles en que el servicio a las habitaciones esté definido que tiene más de un cargo y funciones, éstas deben estar definidas en el organigrama organizacional con su respectiva descripción de cargo, y el personal encargado de tomar el pedido a los huéspedes debe atender en español o un segundo idioma. En aquellos establecimientos donde el servicio a las habitaciones sólo tenga un cargo y esté definido en el organigrama organizacional con su respectiva descripción, la atención debe ser en español o un segundo idioma.	Servicio a las unidades habitacionales por 16 h, de acuerdo a carta definida para el servicio a las habitaciones, con atención en español o un segundo idioma. En los hoteles en que el servicio a las habitaciones esté definido que tiene más de un cargo y funciones, éstas deben estar definidas en el organigrama organizacional con su respectiva descripción de cargo, y el personal encargado de tomar el pedido a los huéspedes debe atender en español o un segundo idioma. En aquellos establecimientos donde el servicio a las habitaciones sólo tenga un cargo y esté definido en el organigrama organizacional con su respectiva descripción, la atención debe ser en español o un segundo idioma.	No aplica	No aplica	No aplica
f)	Servicio de salones, eventos y banquetes con recintos con una superficie de acuerdo a la capacidad ofrecida.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
1) Cuando la fracción sea menor a 1 (uno) el mínimo exigible será 1 (uno).					

4.3 Requisitos de arquitectura, equipamiento, mobiliario y suministros

4.3.1 Todos los componentes materiales de arquitectura e infraestructura del establecimiento, deberán estar en buen estado y cumplir las funciones de acuerdo a las especificaciones para uso previsto según el fabricante. Ver Anexo A.

4.3.2 Los hoteles de 1 a 5 estrellas deben contar con los requisitos mínimos de arquitectura, equipamiento, mobiliario y suministros siguientes, según corresponda.

	Hoteles 5 estrellas	Hoteles 4 estrellas	Hoteles 3 estrellas	Hoteles 2 estrellas	Hoteles 1 estrella
4.3.2.1 Arquitectura de las unidades habitacionales					
a)	Todas las unidades habitacionales, independiente de su tipo, deben tener baño privado.	Todas las unidades habitacionales, independiente de su tipo, deben tener baño privado.	Todas las unidades habitacionales, independiente de su tipo, deben tener baño privado.	Tener el 60% de unidades habitacionales con baño privado y el 40% restante podrá tener baños compartidos.	Tener el 30% de unidades habitacionales con baño privado y el 70% restante podrá tener baños compartidos.
b)	Habitaciones individuales: 12,5 m ² incluido baño.	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 individuales: 7 m ² sin baño privado u 8,5 m ² incluido baño privado.
c)	Habitaciones dobles: 17 m ² incluido baño.	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.	Habitaciones dobles: 9 m ² sin baño privado u 11,5 m ² incluido baño privado.
d)	No aplica	No aplica	Habitaciones triples (si las hubiera): 16 m ² incluido baño.	Habitaciones triples (si las hubiera): 12 m ² sin baño privado o 14 m ² incluido baño privado.	Habitaciones triples (si las hubiera): 11 m ² sin baño privado o 13 m ² incluido baño privado.
e)	No aplica	No aplica	No aplica	Habitaciones cuádruples (si las hubiera): 14 m ² sin baño privado o 16 m ² incluido baño privado.	Habitaciones cuádruples (si las hubiera): 13 m ² sin baño privado o 15 m ² incluido baño privado.
f)	Junior suites (si las hubiera): 22 m ² incluido baño.	Junior suites (si las hubiera): 20,5 m ² incluido baño.	Junior suites (si las hubiera): 19 m ² incluido baño.	No aplica	No aplica
g)	Suites o departamentos (si los hubiera): 30 m ² incluido baño.	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

(continúa)

(continuación)

Hoteles 5 estrellas		Hoteles 4 estrellas	Hoteles 3 estrellas	Hoteles 2 estrellas	Hoteles 1 estrella
h)	Tener como mínimo un 5% de unidades habitacionales tipo junior suites, suites, con al menos dos unidades de este tipo.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
i)	Habitación(es) con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas, a solicitud del huésped, cuando el hotel cuente con ascensor normalizado para estos efectos o habitaciones en primer piso.	Habitación(es) con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas, a solicitud del huésped, cuando el hotel cuente con ascensor normalizado para estos efectos o habitaciones en primer piso.	Habitación(es) con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas, a solicitud del huésped, cuando el hotel cuente con ascensor normalizado para estos efectos o habitaciones en primer piso.	Habitación(es) con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas, a solicitud del huésped, cuando el hotel cuente con ascensor normalizado para estos efectos o habitaciones en primer piso.	Habitación(es) con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas, a solicitud del huésped, cuando el hotel cuente con ascensor normalizado para estos efectos o habitaciones en primer piso.
j)	Contar con al menos una habitación con un sistema de señalización en Braille y/o número en relieve que indique el número de la unidad habitacional, ubicado en la puerta o en lugar inmediato a la puerta.	Contar con al menos una habitación con un sistema de señalización en Braille y/o número en relieve que indique el número de la unidad habitacional, ubicado en la puerta o en lugar inmediato a la puerta.	No aplica	No aplica	No aplica
4.3.2.2 Equipamiento, mobiliario y suministros de las unidades habitacionales					
a)	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 y media o matrimonial, según corresponda.	Cama(s) de una plaza o matrimonial, según corresponda.	Cama(s) de una plaza o matrimonial, según corresponda.
b)	Colchón de estructura de resorte o similar y cubre colchón, por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama.	Colchón de estructura de resorte o similar y cubre colchón, por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama.	Colchón y cubre colchón, frazadas o plumón, cubrecama y almohada 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.

(continúa)

	Hoteles 5 estrellas	Hoteles 4 estrellas	Hoteles 3 estrellas	Hoteles 2 estrellas	Hoteles 1 estrella
c)	Frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) (estándar(es) de [50 cm x 70 cm (rectangular)] por cada pasajero, todos del tamaño correspondiente a la cama; frazada(s) y almohada(s) extras a solicitud del huésped.	Frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) (estándar(es) de [50 cm x 70 cm (rectangular)] por cada pasajero, todos del tamaño correspondiente a la cama; frazada(s) y almohada(s) extras a solicitud del huésped.	No aplica	No aplica	No aplica
d)	Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar diariamente y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación. Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental la ropa de cama se cambiará en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el hotel para estos efectos, la cual debe dejar sobre su cama.	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. Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental la ropa de cama se cambiará en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el hotel para estos efectos, la cual debe dejar sobre su 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. Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental la ropa de cama se cambiará en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el hotel para estos efectos, la cual debe dejar sobre su 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. Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental la ropa de cama se cambiará en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el hotel para estos efectos, la cual debe dejar sobre su 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. Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental la ropa de cama se cambiará en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el hotel para estos efectos, la cual debe dejar sobre su cama.
e)	Velador o mesa de noche por huésped en unidades habitacionales con cama matrimonial o bien velador o mesa de noche compartida en aquéllas con dos camas individuales contiguas.	Velador o mesa de noche por huésped en unidades habitacionales con cama matrimonial o bien velador o mesa de noche compartida en aquéllas con dos camas individuales contiguas.	Velador o mesa de noche por cada dos huéspedes.	Velador o mesa de noche.	Velador o mesa de noche.

(continúa)

	Hoteles 5 estrellas	Hoteles 4 estrellas	Hoteles 3 estrellas	Hoteles 2 estrellas	Hoteles 1 estrella
f)	Dos sillas o dos butacas o dos sillones o sofá que permita que dos personas estén sentadas en forma simultánea, o combinación de ambos. Se exceptúan de este requisito los hoteles que tengan una arquitectura, en las que en sus unidades habitacionales incorporen o tengan espacios que conforman un todo homogéneo y que suplan el mobiliario como sillas o butacas o sillones o sofá, ofreciendo la misma funcionalidad acorde a la categoría del hotel.	Dos sillas o dos butacas o dos sillones o sofá que permita que dos personas estén sentadas en forma simultánea, o combinación de ambos. Se exceptúan de este requisito los hoteles que tengan una arquitectura, en las que en sus unidades habitacionales incorporen o tengan espacios que conforman un todo homogéneo y que suplan el mobiliario como sillas o butacas o sillones o sofá, ofreciendo la misma funcionalidad acorde a la categoría del hotel.	Una silla por habitación.	Una silla por habitación.	Una silla por habitación.
g)	Escritorio o mesa con lámpara u otro sistema de iluminación que permita buena visibilidad en la zona de trabajo, con un mínimo de 120 lux.	Escritorio o mesa con lámpara u otro sistema de iluminación que permita buena visibilidad en la zona de trabajo, con un mínimo de 120 lux.	No aplica	No aplica	No aplica
h)	Clóset, con un mínimo de cuatro colgadores y adicionales del mismo material por habitación.	Clóset, con un mínimo de cuatro colgadores y adicionales del mismo material por habitación.	Clóset o ropero, con un mínimo de cuatro colgadores y adicionales del mismo material por habitación.	Clóset o ropero, con un mínimo de cuatro colgadores y adicionales del mismo material por habitación.	Clóset o ropero, con un mínimo de cuatro colgadores y adicionales del mismo material por habitación.
i)	Portamaletas.	Portamaletas.	Portamaletas.	Portamaletas.	Portamaletas.
j)	Espejo de cuerpo entero.	Espejo de cuerpo entero.	No aplica	No aplica	No aplica
k)	Iluminación eléctrica, controlada junto a la puerta de acceso.	Iluminación eléctrica, controlada junto a la puerta de acceso.	Iluminación eléctrica, controlada junto a la puerta de acceso.	Iluminación eléctrica, controlada junto a la puerta de acceso.	Iluminación eléctrica, controlada junto a la puerta de acceso.
l)	Luz de velador o cabecera por huésped, con un mínimo de 80 lux.	Luz de velador o cabecera por huésped, con un mínimo de 80 lux.	Luz de velador o cabecera por huésped.	Luz de velador o cabecera.	Luz de velador o cabecera.

(continuación)

	Hoteles 5 estrellas	Hoteles 4 estrellas	Hoteles 3 estrellas	Hoteles 2 estrellas	Hoteles 1 estrella
m)	Todos los tomacorriente con indicación de voltaje por habitación, además de adaptadores multinorma a solicitud del huésped.	Todos los tomacorriente con indicación de voltaje por habitación, además de adaptadores multinorma a solicitud del huésped.	Todos los tomacorriente con indicación de voltaje por habitación, además de adaptadores multinorma a solicitud del huésped.	Todos los tomacorriente con indicación de voltaje por habitación, además de adaptadores multinorma a solicitud del huésped.	Todos los tomacorriente con indicación de voltaje por habitación, además de adaptadores multinorma a solicitud del huésped.
n)	Sistema de comunicación que permita la comunicación entre la habitación y la recepción.	Sistema de comunicación que permita la comunicación entre la habitación y la recepción.	Sistema de comunicación que permita la comunicación entre la habitación y la recepción.	No aplica	No aplica
o)	Servicio telefónico con conexión nacional e internacional. En las zonas donde no haya disponibilidad de Red de telefonía pública, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión telefónica satelital o de otro tipo.	Servicio telefónico con conexión nacional e internacional. En las zonas donde no haya disponibilidad de Red de telefonía pública, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión telefónica satelital o de otro tipo.	Servicio telefónico con conexión nacional e internacional, al menos en la recepción. En las zonas donde no haya disponibilidad de Red de telefonía pública, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión telefónica satelital o de otro tipo.	No aplica	No aplica
p)	Mini-bar (frigobar) con lista de precio a disposición del huésped en la habitación.	Mini-bar (frigobar) con lista de precio a disposición del huésped en la habitación.	No aplica	No aplica	No aplica
q)	Televisor con control remoto, salvo que el servicio de TV no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente.	Televisor con control remoto, salvo que el servicio de TV no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente.	Televisor con control remoto, salvo que el servicio de TV no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente.	Televisor con control remoto, salvo que el servicio de TV no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente.	Televisor con control remoto, salvo que el servicio de TV no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente.
r)	Servicio de conexión a Internet en todas las unidades habitacionales del hotel, según disponibilidad en la zona, salvo que el servicio de Internet no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente.	Servicio de conexión a Internet todas las unidades habitacionales del hotel, según disponibilidad de red en la zona, salvo que el servicio de Internet no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente.	Servicio de conexión a Internet en algún lugar de uso común según disponibilidad de red en la zona, salvo que el servicio de Internet no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente.	Servicio de conexión a Internet en algún lugar de uso común según disponibilidad de red en la zona, salvo que el servicio de Internet no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente.	Servicio de conexión a Internet en algún lugar de uso común según disponibilidad de red en la zona, salvo que el servicio de Internet no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente.

(continúa)

	Hoteles 5 estrellas	Hoteles 4 estrellas	Hoteles 3 estrellas	Hoteles 2 estrellas	Hoteles 1 estrella
s)	Caja individual de seguridad.	Caja individual de seguridad.	Caja individual de seguridad, si no se presta el servicio en recepción.	Caja individual de seguridad, si no se presta el servicio en recepción.	No aplica
t)	Papelero.	Papelero.	Papelero.	Papelero.	Papelero.
u)	Persianas o cortinas.	Persianas o cortinas.	Persianas o cortinas.	Persianas o cortinas.	Persianas o cortinas.
1) Para el cálculo de la superficie se debe considerar 1 m ² por habitación.					
2) Por cada tipo de unidad habitacional se permite agregar temporalmente camas adicionales, a solicitud del huésped.					
4.3.2.3 Equipamiento, mobiliario y suministros de los baños					
a)	Inodoro con asiento y tapa.	Inodoro con asiento y tapa.	Inodoro con asiento y tapa.	Inodoro con asiento y tapa.	Inodoro con asiento y tapa.
b)	Lavamanos.	Lavamanos.	Lavamanos.	Lavamanos.	Lavamanos.
c)	Tina o ducha.	Tina o ducha.	Tina o ducha.	Tina o ducha.	Tina o ducha.
d)	Asiento para personas con movilidad reducida, a solicitud del huésped.	Asiento para personas con movilidad reducida, a solicitud del huésped.	Asiento para personas con movilidad reducida, a solicitud del huésped.	Asiento para personas con movilidad reducida, a solicitud del huésped.	Asiento para personas con movilidad reducida, a solicitud del huésped.
e)	Espejo medio cuerpo sobre lavamanos.	Espejo medio cuerpo sobre lavamanos.	Espejo medio cuerpo sobre lavamanos. Cuando por condiciones de la arquitectura del baño no se pueda colocar el espejo se podrá reemplazar por un espejo articulado ubicado al costado, y que permita ubicar el espejo sobre el lavamanos.	Espejo sobre lavamanos. Cuando por condiciones de la arquitectura del baño no se pueda colocar el espejo se podrá reemplazar por un espejo articulado ubicado al costado, y que permita ubicar el espejo sobre el lavamanos.	Espejo sobre lavamanos. Cuando por condiciones de la arquitectura del baño no se pueda colocar el espejo se podrá reemplazar por un espejo articulado ubicado al costado, y que permita ubicar el espejo sobre el lavamanos.
f)	Iluminación eléctrica junto al espejo.	Iluminación eléctrica junto al espejo.	Iluminación eléctrica junto al espejo.	Iluminación eléctrica junto al espejo.	Iluminación eléctrica junto al espejo.
g)	Todos los tomacorriente con indicación de voltaje.	Todos los tomacorriente con indicación de voltaje.	Todos los tomacorriente con indicación de voltaje.	Todos los tomacorriente con indicación de voltaje.	Todos los tomacorriente con indicación de voltaje.
h)	Agua caliente y fría con llave mezcladora o monomando en tina, ducha y lavamanos.	Agua caliente y fría con llave mezcladora o monomando en tina, ducha y lavamanos.	Agua caliente y fría con llave mezcladora o monomando en ducha y lavamanos.	Agua caliente y fría con llave mezcladora o monomando en ducha.	Agua caliente y fría con llave mezcladora o monomando en ducha.

(continuación)

	Hoteles 5 estrellas	Hoteles 4 estrellas	Hoteles 3 estrellas	Hoteles 2 estrellas	Hoteles 1 estrella
i)	En el baño para personas con discapacidad, la ducha debe permitir al menos dos alturas, siendo la altura mínima 0,9 m.	En el baño para personas con discapacidad, la ducha debe permitir al menos dos alturas, siendo la altura mínima 0,9 m.	No aplica	No aplica	No aplica
j)	Barra de seguridad y piso antideslizante en tina y ducha.	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.	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha.
k)	Toallero y/o gancho junto a la tina, ducha y lavamanos.	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.	Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos.
l)	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina o ducha, los cuales deben ser cambiados diariamente y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación. Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental, las toallas se cambiarán en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el hotel para estos efectos, la cual debe dejar sobre su cama.	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina o ducha, los cuales deben ser cambiados diariamente y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación. Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental, las toallas se cambiarán en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el hotel para estos efectos, la cual debe dejar sobre su cama.	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. Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental, las toallas se cambiarán en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el hotel para estos efectos, la cual debe dejar sobre su cama.	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. En el caso de los baños compartidos éstas deben estar a disposición del huésped en cada habitación. Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental, las toallas se cambiarán en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el hotel para estos efectos, la cual debe dejar sobre su cama.	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. En el caso de los baños compartidos éstas deben estar a disposición del huésped en cada habitación. Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental, las toallas se cambiarán en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el hotel para estos efectos, la cual debe dejar sobre su cama.

(continúa)

(conclusión)

	Hoteles 5 estrellas	Hoteles 4 estrellas	Hoteles 3 estrellas	Hoteles 2 estrellas	Hoteles 1 estrella
m)	Jabón individual por huésped o en dispensador, en lavamanos, ducha y tina, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, gorra de baño, champú, bálsamo y toallitas desechables (pañuelos desechables).	Jabón individual por huésped o en dispensador, en lavamanos, ducha y tina, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, gorra de baño, champú y bálsamo.	Jabón individual por huésped o en dispensador, en lavamanos y ducha, papel higiénico y repuesto, un vaso.	Jabón individual por huésped o en dispensador, en lavamanos y ducha, papel higiénico y repuesto, un vaso.	Jabón individual por huésped o en dispensador, en lavamanos y ducha, papel higiénico y repuesto, un vaso.
n)	Papelero.	Papelero.	Papelero.	Papelero.	Papelero.
o)	Secador de pelo.	Secador de pelo.	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

El hotel debe 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 hotel 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 de las unidades habitacionales que ofrezca el hotel, expresadas en moneda local y su equivalente, como mínimo, en una moneda extranjera de uso frecuente.
- d) Tener definido el procedimiento para mantener actualizada la información de todos los servicios y tarifas del hotel, en todos los medios de promoción (Web, folletos u otro) que utilice el establecimiento.
- e) Informar de aquellos beneficios legales o tributarios que favorezcan al huésped, cuando sea política del hotel, tal como la exención del IVA a turistas extranjeros, en las condiciones establecidas en la normativa vigente.
- f) Informar a los usuarios la política respecto a tenencia de mascotas, así como las condiciones en que se ofrece el servicio.
- g) Informar a los usuarios la política respecto a áreas para fumadores y no fumadores del establecimiento en las condiciones establecidas en la normativa vigente.

5.2 Imagen corporativa o publicidad

El hotel debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Consignar en forma precisa y explícita en el nombre de fantasía su clase *Hotel*, en los medios publicitarios, correspondencia, formularios y cualquier otra documentación o material promocional que utilice.
- b) En el nombre de fantasía no se deberá hacer alusión a una clase distinta a *Hotel*.

NCh2912

- c) El material publicitario utilizado en la promoción de los servicios que ofrece el hotel se debe publicar como mínimo, en español y un segundo idioma 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 el hotel.

5.3 Otros requisitos

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

6 Hoteles ubicados en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial

Los hoteles 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)

Buen estado de conservación de mobiliario y suministros

En este anexo se establecen criterios para determinar que se cumple con la condición de *en buen estado* (ver 4.2.1). Todo se evalúa en términos de su vida útil y el natural desgaste.

Condiciones de las habitaciones y áreas comunes:

- Sin evidente olor al efecto de la humedad.
- Puertas y ventanas de la habitación sin filtraciones de aire y ruido desde el exterior, ni ruidos al abrirlas o cerrarlas.

Del mobiliario, equipamiento y suministros:

- De los muros:
 - Libre de grietas o deformaciones.
 - Sin manchas de gran extensión o antiguas.
 - Sin descascaramiento de pintura o desgaste evidente de la misma.
 - Las terminaciones (guardapolvo, zócalos, junquillos, cornizas), con cortes nítidos, sin fisuras o desprendimientos.
 - Sin hongos visibles.
- De los pisos:
 - Libre de palmetas rotas o sueltas (parquet, azulejos, baldosas o similares).
 - Libre de alfombras rotas, gastadas, deshilachadas, quemadas, sueltas.
- Del cubre colchón, ropa de cama (sábanas y fundas) y toallas:
 - Sin manchas y/o decoloración de los tejidos.
 - De textura homogénea, sin pilling (frizado o formación de motas).
 - Sin rajaduras ni parches.
 - Sin quemaduras
 - Sin sectores descosidos.
 - Sin perforaciones.

NCh2912

- Del colchón, cuando esté:
 - La altura constante a lo largo de todo el colchón, (sin zonas hundidas en su estructura).
 - Sin olores evidentes de humedad.
 - Sin manchas y/o decoloración de los tejidos.
 - Sin rajaduras ni parches.
 - Sin quemaduras.
- De las cortinas:
 - Sin manchas y/o decoloración de los tejidos.
 - Sin polvo acumulado.
 - Sin hoyos.
 - Sin roturas o rajaduras.
 - Sin parches.
 - Con su sistema que permita la apertura y cierres normal.
- Del mobiliario:
 - De fácil manipulación las puertas y cajones (que cumplan su objetivo de funcionamiento).
 - Las mesas, sillas y portamaletas con sus patas de la misma altura, sin desniveles (cojeras).
 - Cubiertas limpias, sin ralladuras ni desniveles.
 - Libres de abolladuras o hundimientos evidentes, cubiertas fracturadas u otros similares.
 - Pintura o barniz en buen estado.
- Del equipamiento, en general:
 - Funciona sin desperfectos.
 - Cables eléctricos con sus cubiertas y uniones en buen estado.
 - Interruptores no quebrados ni sueltos.


- Espejos sin óxido o manchas que impidan visualizar la imagen proyectada ni bordes rotos.
- Vidrios de los espacios habilitados para los huéspedes, sin quebraduras.
- Del equipamiento y suministros de los baños:
 - Artefactos sanitarios libres de sarro, hongos visibles, manchas y quebraduras.
 - Tapa de inodoro sin quebraduras y los soportes al inodoro en buen estado.
 - Barras de seguridad, piso antideslizante, regadera de la ducha y toalleros, libres de hongos visibles, sarro y sin daños estructurales que limiten las funciones de éstos.
 - Papelero, libre de hongos visibles y manchas.
- De la grifería:
 - Sin hongos visibles.
 - Sin óxido.
 - Sin goteras.
 - Sin sarro.
 - Con indicación de agua fría y caliente.
- De los vasos y cristalería en general:
 - Sin ralladuras.
 - Sin roturas, trizaduras o bordes rotos.
- De la cuchillería:
 - De distinto diseño, no conformando un mismo diseño.
 - Sin torceduras.
 - Sin ralladuras.
 - Sin óxido.
 - Sin sarro.
- De las sábanas para todas las calificaciones:
 - Se propone que como mínimo, para todas las calificaciones, una composición de la tela de sábanas y telas en general de 50% de algodón y 50% poliéster de 132 hilos.

Anexo B (Informativo)

Tabla de equivalencia de ALTE para los distintos test de inglés existentes en el mercado

En este anexo se presenta tabla de equivalencia de las distintas pruebas de inglés y su equivalencia con el ALTE, nivel tomado como referencia para los servicios de atención.

Cuadro de niveles y equivalencias

	ALTE	Council of Europe		Cambridge Exams		TOEFL iBT	IELTS	EOI	
		Common European Framework (CEF)		Main Suite General English	Business English Certificate (BEC)				
Proficiency C2 + Proficiency C2 -	5	Usuario competente	C2	Es capaz de comprender con facilidad prácticamente todo lo que oye o lee. Sabe reconstruir la información y los argumentos procedentes de diversas fuentes, ya sean en lengua hablada o escrita, y presentarlos de manera coherente y resumida. Puede expresarse espontáneamente, con gran fluidez y con un grado de precisión que le permite diferenciar pequeños matices de significado incluso en situaciones de mayor complejidad.	Certificate of Proficiency in English (CPE)		110 - 120	7.5+	6º Avanzado 2
Advanced C1 + Advanced C1 -	4		C1	Es capaz de comprender una amplia variedad de textos extensos y con cierto nivel de exigencia, así como reconocer en ellos sentidos implícitos. Sabe expresarse de forma fluida y espontánea sin muestras muy evidentes de esfuerzo para encontrar la expresión adecuada. Puede hacer un uso flexible y efectivo del idioma para fines sociales, académicos y profesionales. Puede producir textos claros, bien estructurados y detallados sobre temas de cierta complejidad, mostrando un uso correcto de los mecanismos de organización, articulación y cohesión del texto.	Certificate in Advanced English (CAE)	Higher		6.5 - 7.0	5º Avanzado 1
Upper Intermediate B2+ Upper Intermediate B2 -	3	Usuario independiente	B2	Es capaz de entender las ideas principales de textos complejos que traten de temas tanto concretos como abstractos, incluso si son de carácter técnico siempre que estén dentro de su campo de especialización. Puede relacionarse con hablantes nativos con un grado suficiente de fluidez y naturalidad de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de ninguno de los interlocutores. Puede producir textos claros y detallados sobre temas diversos así como defender un punto de vista sobre temas generales indicando los pros y los contras de las distintas opciones.	First Certificate in English (FCE)	Vantage	87 - 109	5.0 - 6.0	4º Intermedio 2
Intermediate B1+ Intermediate B1 -	2		B1	Es capaz de comprender los puntos principales de textos claros y en lengua estándar si tratan sobre cuestiones que le son conocidas, ya sea en situaciones de trabajo, de estudio o de ocio. Sabe desenvolverse en la mayor parte de las situaciones que pueden surgir durante un viaje por zonas donde se utiliza la lengua. Es capaz de producir textos sencillos y coherentes sobre temas que le son familiares o en los que tiene un interés personal. Puede describir experiencias, acontecimientos, deseos y aspiraciones, así como justificar brevemente sus opiniones o explicar sus planes.	Preliminary English Test (PET)	Preliminary	57 - 86	4.0	3º Intermedio 1
Pre-Intermediate A2 + Pre-Intermediate A2 -	1	Usuario básico	A2	Es capaz de comprender frases y expresiones de uso frecuente relacionadas con áreas de experiencia que le son especialmente relevantes (información básica sobre sí mismo y su familia, compras, lugares de interés, ocupaciones, etc.). Sabe comunicarse a la hora de llevar a cabo tareas simples y cotidianas que no requieran más que intercambios sencillos y directos de información sobre cuestiones que le son conocidas o habituales. Sabe describir en términos sencillos aspectos de su pasado y su entorno así como cuestiones relacionadas con sus necesidades inmediatas.	Key English Test (KET)		0 - 56	3.0	2º Básico 2
Elementary A1+ Beginner A1-	Breakthrough		A1	Es capaz de comprender y utilizar expresiones cotidianas de uso muy frecuente así como frases sencillas destinadas a satisfacer necesidades de tipo inmediato. Puede presentarse a sí mismo y a otros, pedir y dar información personal básica sobre su domicilio, sus pertenencias y las personas que conoce. Puede relacionarse de forma elemental siempre que su interlocutor hable despacio y con claridad y esté dispuesto a cooperar.				1.0 - 2.0	1º Básico 1

Anexo C (Informativo)

Buenas prácticas de sustentabilidad

Este anexo propone una serie de Buenas Prácticas que puede implementar el establecimiento, para prevenir, corregir y/o mejorar ciertos aspectos de las distintas áreas de servicios y operación de la organización.

Estas Buenas Prácticas permiten al establecimiento avanzar hacia la sustentabilidad y obtener los siguientes beneficios:

- Mejorar la competitividad de las empresas, debido al mejoramiento de la calidad de su servicio y su responsabilidad ambiental y social.
- Concientizar a clientes, personal y proveedores de la importancia de tener una visión de sustentabilidad.
- Proteger y conservar el medio ambiente y los recursos naturales del destino turístico.
- Desarrollar y fomentar las buenas relaciones dentro de la comunidad local y con las comunidades aledañas.

C.1 Política de sustentabilidad de la empresa

La política de sustentabilidad de la empresa es un documento a través del cual la organización declara su filosofía, forma de trabajo y compromisos respecto a la protección del medio ambiente, la cultura, la satisfacción de los clientes y el desarrollo de la comunidad de la cual forma parte, entre otros temas.

Esta política debe constituirse en un documento que:

- Guíe las acciones de la organización en materia de sustentabilidad.
- Sea conocido y adoptado por todos sus miembros, quienes han sido preparados para aplicarlo y han participado de su desarrollo.
- Sea visible para los clientes o usuarios, quienes por una parte son beneficiarios de los compromisos adquiridos y por otra, pueden ser colaboradores activos en su implementación.
- Sea monitoreado regularmente para conocer su nivel de cumplimiento y poder ser adaptado a los cambios locales y globales.

NCh2912

La política de sustentabilidad se aplica habitualmente en dos ámbitos:

a) Al interior de la organización, donde:

- Es una herramienta de gestión cuyo objetivo principal es que todos sus miembros se involucren activamente.
- Se establecen los ámbitos de acción.
- Se definen los compromisos de la organización.
- Se definen objetivos, plazos, medidas, responsables e indicadores de resultados.

b) Hacia el exterior de la organización, donde:

- Es una herramienta de comunicación cuyo objetivo principal es dar a conocer públicamente la filosofía y los compromisos de la organización en materia de sustentabilidad.
- Se manifiesta la voluntad y la forma en que se busca cumplir con los compromisos adquiridos.

Los contenidos mínimos con los que debe contar una política de sustentabilidad son:

a) Declaración de principios

A modo de ejemplo, una declaración de principios del tipo siguiente:

En (nombre de la organización o empresa) creemos en la sustentabilidad y buscamos llevar a la práctica los valores que la inspiran.

b) Misión y visión

La organización declara, de manera sintética, qué beneficios de la sustentabilidad entregará a sus clientes, así como la forma óptima de realizarlos.

c) Compromisos

La organización ha asumido un compromiso con:

- La protección del medio ambiente.
- El desarrollo de su comunidad y el respeto hacia ella.
- La satisfacción de sus clientes.
- La realización de su personal.

d) Acciones

Se describen las acciones para los mismos ámbitos donde se establecieron compromisos, desagregando los temas de acuerdo a las medidas establecidas, identificando los responsables, metas, indicadores y plazos.

Estas acciones deben ser monitoreadas. El monitoreo consiste en llevar registros claros y periódicos de las acciones realizadas. Esto será determinante para promover un mejoramiento continuo, siempre atentos a la experiencia del consumidor.

Los pasos del monitoreo son:

- Analizar resultados del período.
- Evaluar cumplimiento.
- Rediseñar procesos.

C.2 Ambito económico

El turismo es una actividad con capacidad de favorecer a toda la localidad; para ello, es importante que se asegure una cadena de beneficios que dinamice la actividad económica local y consolide su condición de actividad redistribuidora de éstos.

La mayoría de las acciones asociadas a operaciones sustentables, no requieren de grandes recursos para ser implementadas. Las que requieren de algún tipo de inversión, tienen, por lo general, un retorno en el corto o mediano plazo. Aquellas medidas en que la inversión no tiene retorno financiero reflejado en mayor productividad o ahorro de recursos, normalmente se perciben beneficios a nivel del posicionamiento de la imagen corporativa de la organización, lo que debiese ser difundido por medio de las estrategias de comunicación y marketing.

Criterios económicos:

- Contar con un análisis FODA y/o un Plan de Negocios.
- Promover entre los clientes la preferencia por productos de origen local.
- Apoyar el desarrollo de proveedores locales.
- Contar con medidas que consideren la contratación de personal de la región en igualdad de condiciones laborales para todos.
- Contar con un programa de capacitación a empleados.
- Contar con un sistema de información sobre la satisfacción de los clientes (finales, agencias y TTOO).
- Privilegiar la contratación de servicios y adquisición de productos, materiales e insumos de origen local.

C.3 Ambito sociocultural

El turismo, como muchas otras actividades económicas, puede generar impactos positivos y negativos en el lugar donde se desarrolla. Uno de los principios básicos del turismo sustentable es procurar siempre y en todo momento no alterar los hábitos culturales de las comunidades locales, por el contrario, valorarlos, protegerlos y fomentarlos, para que su difusión tenga una base sólida. Una relación respetuosa y un trabajo en conjunto entre los actores del turismo y la comunidad anfitriona son fundamentales para lograr un desarrollo equilibrado de la actividad, pues la satisfacción del turista también se sustenta en el contacto con la gente y la cultura local.

Criterios socioculturales:

- Contar con programas que beneficien a la comunidad del destino en que está inserto.
- Ofrecer a los huéspedes la posibilidad de hacer trabajos voluntarios.
- Apoyar emprendimientos turísticos liderados por comunidades locales.
- Incorporar elementos y materia prima local y/o indígena.
- Incluir en la oferta turística elementos del patrimonio sociocultural.
- Facilitar el uso del establecimiento como espacio de difusión de la cultura local y/o indígena (música, danza, arte y otros) (aplica a grandes y medianas empresas).
- Difundir y promover entre empleados y huéspedes prácticas que protejan el patrimonio histórico-cultural.
- Colaborar con recursos humanos y/o financieros en la conservación y gestión de sitios de valor patrimonial (aplica a grandes empresas).

C.4 Ambito medioambiental

La particular estructura de longitud y altitud que presenta Chile, lo convierte en un territorio altamente heterogéneo en términos geográficos, lo que le permite sustentar una gran biodiversidad que en muchas ocasiones es única. Asimismo, esta condición territorial hace de Chile un país lleno de contrastes, con una variedad de climas y paisajes, que son el primer referente que tienen los turistas antes de visitarlo y el aspecto mejor evaluado al finalizar su visita.

La diversidad de escenarios naturales favorece, sin duda, un importante desarrollo turístico en nuestro país, el cual incluye la implementación de una innumerable cantidad de servicios y actividades enfocados a cumplir las expectativas de los turistas para su entera satisfacción.

No obstante, Chile no se encuentra ajeno a presiones ambientales globales que amenazan el equilibrio del medio ambiente y que en consecuencia afectan sus ecosistemas y terminan deteriorando el valor propio de éstos y sus características escénicas. Estas presiones tienen insospechados efectos en las actividades económicas, incluido el turismo. La implementación de prácticas sustentables por las empresas, organizaciones y destinos turísticos es clave para afrontar responsablemente los desafíos medioambientales del presente y el futuro.

Criterios medioambientales:

- Participar de las iniciativas publico-privadas que promueven el desarrollo del destino turístico (si existiese).
- Contar con un programa de gestión del agua.
- Registrar periódicamente del consumo de agua (L/huésped).
- Contar con medidas para el uso eficiente del agua.
- Contar con medidas para la prevención de la contaminación de las aguas.
- Realizar mantenciones preventivas periódicas de los equipos y redes de agua.
- Contar con un programa de gestión de la energía.
- Registrar periódicamente el consumo total de energía (kW/h/huésped).
- Contar con medidas para el uso eficiente de la energía.
- Contar con medidas de prevención de la contaminación.
- Contar con generación propia de energía renovable.
- Contar con un programa de gestión de residuos.
- Registrar periódicamente la cantidad total de residuos sólidos generados (kg/huésped) y porcentaje que se separa para reciclaje.
- Contar con medidas para la disminución de la generación de residuos y su reciclaje.
- Contar con un sistema de reciclaje (compostaje, lombricultura) o similar para los residuos orgánicos.
- Contar con un plan de manejo de residuos peligrosos.

NCh2912

- Contar con un programa de apoyo a la conservación de la biodiversidad.
- Contar con medidas para apoyar la conservación de la biodiversidad en las áreas naturales.
- Informar a los clientes sobre las áreas protegidas y las especies nativas de flora y fauna.
- Procurar que prevalezcan las especies nativas de la zona en las áreas verdes del establecimiento.
- Medir la huella de carbono (aplica a grandes empresas).
- Contar con un sistema de neutralización/compensación de la huella de carbono, preferentemente dentro del mismo destino o región (aplica a grandes empresas).
- Ofrecer a sus clientes la opción de neutralizar/compensar su huella de carbono.
- Contar con medidas para la reducción de la huella de carbono.