

## Clasificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico

### 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.

La norma NCh2760 ha sido preparada por la División de Normas del Instituto Nacional de Normalización, y en su estudio participaron los organismos y las personas naturales siguientes:

Cámara de Turismo, PUCON  
ECOTEMPO  
Explora S.A.  
Fontaner C.F.T.

Fundación DUOC - Escuela de Turismo  
Hotel Antofagasta  
Hotel Mariscal Alcazar  
Hotel Radisson  
Hotel Regal Pacific  
Hotel Termas El Corazón  
Hotel Tupahue  
Hotel y Apart Los Españoles  
Hoteleros de Chile A.G.  
Hoteles Carrera S.A.  
Hotelga - Araucanía

Hotelga - Chile  
Hotelga - Iquique

Mariana Metzger B.  
Alvaro Pumarino C.  
Luis Alberto Camus  
Bernadette Bachmann  
Deyanira Reglas V.  
Ana García P.  
Ernesto Fahremkrog  
Claudia Carte P.  
Ling Fischer  
Marco Antonio Sáez P.  
María Victoria Bianchini F.  
Manuel Puig C.  
Patricio Aguilera  
Gustavo Abel E.  
Paulo Rosales  
Elba González  
Gonzalo Ulloa B.  
Gustavo Abel E.  
Viviana Della Riva E.

NCh2760

Hotelga - Magallanes  
Hotelga - Osorno

Hotelga - V Región  
Instituto Nacional de Normalización, INN

La Fontana Di Solari  
Modinger Hnos. S.A.  
Plaza Hotel  
Renta Apartment Chile S.A.  
SERNATUR - Región Metropolitana

SERNATUR - Valparaíso  
Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC  
Termas de Puyehue  
Turiscom S.A.  
Turismo y Cabañas Aguas Calientes Ltda.

Universidad de Las Americas

Julio Espinoza Z.  
Gonzalo E. Arias S.  
Jaime Gutiérrez R.  
Sandro Solari  
Rodrigo Parot D.  
Ramona Villalón D.  
Ricardo Solari  
Sandra Alvarez A.  
José F. Martinic G.  
Jorge González D.  
María Gabriela Domínguez P.  
Ricardo González C.  
Fernando Merino  
Verónica Silva  
Manuel Urrejola S.  
M. Luisa Quijada V.  
Cecilia Hernández P.  
Gerardo Ebert  
Tomás Sánchez  
Johanna Almonacid M.  
Marianela Orrego V.  
René Fischer

Para la elaboración de esta norma se tomó como base el proyecto final de Norma Internacional ISO/FDIS 18513: 2002 *Tourism service - Hotel and others types of tourism accommodation - Terminology*, siendo no equivalente a la misma al tener desviaciones mayores que consisten en: agregar una cláusula relativa a la clasificación de establecimientos de alojamiento turístico e incorporar términos relacionados con dicha clasificación, tomando en consideración los antecedentes técnicos proporcionados por el Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR.

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 27 de Diciembre de 2002.

Esta norma ha sido declarada Oficial de la República de Chile por Resolución Exenta N° 92, de fecha 07 de Marzo de 2003, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, publicada en el Diario Oficial del 13 de Marzo de 2003.

# Clasificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico

## 0 Introducción

**0.1** Esta norma ha sido elaborada para facilitar la comprensión entre los usuarios y los proveedores de servicios de alojamiento turístico.

**0.2** Proporcionar asistencia al consumidor para que este pueda tomar una decisión informada acerca de un servicio de alojamiento turístico, tiene la ventaja de incrementar la posibilidad de que sus expectativas sean alcanzadas, aumentando su grado de satisfacción. Asimismo, los propios establecimientos de alojamiento turístico también obtendrán beneficios al contar con consumidores mejor informados.

## 1 Alcance y campo de aplicación

**1.1** Esta norma tiene por objeto establecer la clasificación y la terminología utilizada en los establecimientos de alojamiento turístico.

**1.2** Esta norma se aplica a las clases hotel, resort, hostería, motel o cabañas, apart hotel, lodge, hostel o residencial, establecimientos de hospedaje familiar o bed & breakfast, albergue o refugio y recintos de campamento o camping y en cada clase a los correspondientes tipos según se señala en 3.3.

## 2 Términos y definiciones

Para los propósitos de esta norma, y siempre para los efectos que dicen relación con los establecimientos de alojamiento turístico, se aplican los términos y definiciones siguientes:

### 2.1 Términos relativos a la clasificación

**2.1.1 albergue o refugio:** establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico preferentemente en habitaciones semi privadas o comunes, al igual que sus baños, y que dispone además, de un recinto común equipado adecuadamente para que los huéspedes se preparen sus propios alimentos, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios

**2.1.2 apart-hotel:** establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico en departamentos independientes de un edificio que integren una unidad de administración y explotación, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios. Cada departamento está compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio con baño privado, sala de estar, cocina equipada y comedor

**2.1.3 calificación:** grado que se le otorga a un establecimiento de alojamiento turístico según la concurrencia de diversos requisitos establecidos para una determinada clase y tipo. Esta calificación se expresa en estrellas y va desde un mínimo de una a un máximo de cinco según corresponda

**2.1.4 categoría:** rango otorgado a un establecimiento de alojamiento turístico según la concurrencia de diversos requisitos establecidos en una determinada clase, tipo y calificación

**2.1.5 certificación de categoría turística:** constancia documentada emitida por un organismo competente en la cual consta que el establecimiento de alojamiento turístico cumple con los requisitos de las Normas de Alojamiento Turístico para la clase, tipo y calificación correspondiente

**2.1.6 clase de establecimiento:** modalidad en que se preste el servicio de alojamiento, referida principalmente al tipo de espacio destinado para tal propósito, la configuración arquitectónica de las instalaciones que albergan el servicio y la concurrencia o no de actividades complementarias al alojamiento propiamente tal

**2.1.7 establecimientos de alojamiento turístico:** aquellos en que se preste comercialmente el servicio de alojamiento por un período no inferior a una pernoctación; que mantengan como procedimiento permanente, un sistema de registro de ingreso e identificación del cliente cada vez que estos utilizan sus instalaciones; permitan el libre acceso y circulación de los huéspedes a los lugares de uso común y estén habilitados para recibir huéspedes en forma individual o colectiva, con fines de recreo, deportivos, de salud, de estudios, de gestiones de negocios, familiares, religiosos, vacacionales u otras manifestaciones turísticas

**2.1.8 hospedaje familiar; alojamiento y desayuno; bed & breakfast:** aquella vivienda y dependencias anexas en la cual sus residentes permanentes presten el servicio de alojamiento y alimentación a turistas como actividad complementaria de la que desarrollan en forma habitual

**2.1.9 hotel:** establecimiento en que se preste el servicio de alojamiento turístico en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Disponen además como mínimo del servicio de recepción durante las 24 h, una cafetería para el servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios

**2.1.10 hostel:** establecimiento en que se preste el servicio de alojamiento turístico en habitaciones privadas de un edificio, cuyas características constructivas dicen relación con las de una casa habitación, y bajo estas características pueden ofrecer además servicios de alimentación. Cuando el servicio de alimentación en las modalidades de media pensión o pensión completa estén incluidos en el precio, estos establecimientos podrán denominarse residencial

**2.1.11 hostería:** establecimiento en que se preste servicio completo de alimentación en un restaurante, además de alojamiento turístico en habitaciones u otro tipo de unidades habitacionales, privadas, ubicado en lugares suburbanos o rurales, en un edificio o parte independiente del mismo constituyendo sus dependencias un todo homogéneo con entrada de uso exclusivo. Disponen además de facilidades para estacionamientos de vehículos, los que típicamente se ubican en superficie junto al edificio principal, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios

**2.1.12 lodge:** establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico en unidades habitacionales privadas, ubicado en áreas rurales y cuyo principal propósito es servir de enclave para realizar excursiones organizadas para el desarrollo de actividades asociadas a su entorno natural tales como pesca, caza y similares. Ofrecen además como mínimo, servicios de alimentación bajo la modalidad de pensión completa, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios

**2.1.13 motel:** establecimiento en que se preste el servicio de alojamiento turístico en unidades habitacionales privadas, accesibles desde el nivel de suelo mediante circulaciones públicas exteriores, con estacionamiento para vehículos notoriamente visibles ubicados frente a cada unidad habitacional. Disponen además como mínimo de una recepción para el registro de huéspedes y entrega de información general, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios. Cuando la unidad habitacional predominante sea una cabaña, estos establecimientos podrán denominarse cabañas

**2.1.14 recinto de campamento o camping:** establecimiento en que se preste el servicio de alojamiento turístico en un terreno debidamente delimitado, asignándole un sitio a cada persona o grupo de personas que hacen vida al aire libre y que utilicen carpas, casas rodantes u otras instalaciones similares para pernoctar

**2.1.15 resort:** establecimiento que, reuniendo las características que definen a un hotel, apart hotel, motel o combinación de estas modalidades, tiene como propósito principal ofrecer actividades recreativas y de descanso al aire libre y/o en espaciosos recintos interiores asociados a su entorno natural, y que por lo tanto posee un número significativo de instalaciones, equipamiento, infraestructura y variedad de servicios para facilitar tal fin dentro o en el entorno inmediato del predio en que se emplaza, el que además es de gran extensión y se ubica preferentemente en ambientes rurales como montañas, playas, campo, desierto o lagos, entre otros

**2.1.16 tipo de establecimiento:** variedades de una clase de establecimiento de alojamiento turístico en función preferentemente de su localización geográfica y tipo de atractivo, actividades o producto turístico asociado a dicha ubicación, por ejemplo, urbano, playa, montaña, campo, termal, ski, golf, marina náutica, entre otros

## **2.2 Términos relativos a la organización**

**2.2.1 cadena de establecimientos de alojamiento turístico:** conjunto de dos o más establecimientos de alojamiento turístico de igual clase o función, que ofrezcan la misma línea de servicios organizados en sistema bajo un solo símbolo o marca y sometidos a un mismo criterio de dirección

**2.2.2 franquicia hotelera:** concesión de derechos o licencia a una empresa, persona o grupo durante un plazo determinado a cambio de un pago periódico para ofrecer y explotar comercialmente en un lugar, área o territorio un modelo de establecimiento de alojamiento turístico caracterizado por un conjunto de elementos que por sí constituyen un sistema

**2.2.3 franquiciante:** propietario de una marca comercial, nombres y símbolos registrados que identifican un determinado producto o servicios distintivos, los que ha desarrollado y explotado asociadamente a un número de elementos y que en conjunto constituyen un concepto o sistema

**2.2.4 franquiciatario:** empresa, persona o grupo que adquiere los derechos y obligaciones contenidos en un contrato de franquicia

**2.2.5 registro nacional:** registro en el cual consta la inscripción de establecimientos de alojamiento turístico clasificados ante el organismo competente, consignándose además la calificación y el número de registro que le hubiere correspondido

**2.2.6 registro de ingreso:** procedimiento en el cual el cliente que pernoctará en un establecimiento de alojamiento turístico entrega a este la información relativa a su identidad y de las personas que le acompañan, se establecen los servicios que se contratan y acepta mediante su firma las condiciones generales señaladas por el establecimiento

**2.2.7 sistema:** conjunto de elementos, reglas o principios que, relacionados ordenadamente entre sí contribuyen a un determinado objeto

**2.2.8 tarifa diaria:** precio por pernoctación con que el establecimiento valoriza el servicio de alojamiento. Este puede ser por persona o por la unidad habitacional y podrá o no incluir otros servicios complementarios, lo que debe ser indicado expresamente

**2.2.9 unidad de administración:** organización responsable de dirigir y coordinar la prestación de los servicios ofrecidos y el total funcionamiento de un establecimiento

### **2.3 Términos relativos a la infraestructura y recintos**

**2.3.1 aguas minerales termales:** agua natural que surge del suelo a una temperatura mayor o igual a 18°C, que no provienen de napas o cursos de aguas superficiales, de composición conocida y que por su constitución o propiedades físico-químicas o biológicas son susceptibles de aplicaciones beneficiosas para la salud

**2.3.2 aire acondicionado:** sistema artificial diseñado para controlar la temperatura ambiente en el interior de un establecimiento, pudiendo ser de operación individual o centralizada

**2.3.3 áreas de servicio:** recintos de un establecimiento de uso exclusivo del personal

**2.3.4 ascensor de servicio:** ascensor destinado al uso interno del establecimiento y de su personal

**2.3.5 baño compartido:** cuarto de baño destinado a servir los requerimientos de dos habitaciones contiguas, teniendo cada una acceso directo a este

**2.3.6 baño común:** cuarto de baño destinado a servir los requerimientos de más de una habitación

**2.3.7 baño general:** cuarto o sala de baño destinada a servir los requerimientos de las personas que utilizan las áreas de uso común de un establecimiento de alojamiento turístico

**2.3.8 baño privado:** cuarto de baño de uso exclusivo para los huéspedes de una determinada unidad habitacional, y que por lo general conforman una unidad arquitectónica conectada interiormente

**2.3.9 bar:** recinto de uso común de un establecimiento, generalmente caracterizado por la presencia de una barra o mostrador destinado al servicio de bebidas alcohólicas y otras

**2.3.10 cabaña:** unidad habitacional aislada de un establecimiento de alojamiento turístico, destinada a brindar facilidades de alojamiento y permanencia a una o más personas según su capacidad, y que cuenta como mínimo con los siguientes recintos independientes: dormitorio, sala de estar, cocina - comedor equipados y baño

**2.3.11 cafetería:** recinto de uso común de un establecimiento destinado al servicio de bebidas y alimentos livianos en horarios extendidos más allá de los señalados para los servicios del comedor

**2.3.12 calefacción:** sistema destinado a elevar la temperatura de un edificio o parte de él, ya sea en forma centralizada o mediante aparatos individuales

**2.3.13 centro termal:** establecimiento cuyo propósito principal es el aprovechamiento in situ de una fuente termal con fines terapéuticos y/o recreativos, para lo cual, junto con las respectivas instalaciones termales cuenta con el equipamiento e infraestructura necesarios para prestar el servicio de alojamiento, conformando estos servicios un todo homogéneo, sin perjuicio de prestar otros servicios complementarios

**2.3.14 cocina:** sección del establecimiento destinada a la preparación de alimentos

**2.3.15 comedor:** recinto de uso común de un establecimiento destinado al servicio de alimentos elaborados y bebidas en horarios preestablecidos

**2.3.16 conserjería:** lugar de un establecimiento generalmente cercano a la entrada principal y la recepción, desde el cual se coordinan y prestan servicios a sus clientes como el de cuidado y traslado de equipaje, correspondencia, transporte, estacionamiento de automóviles, información y otros servicios similares

**2.3.17 cuarto de baño:** recinto destinado al servicio sanitario para uso individual

**2.3.18 departamento:** unidad habitacional de un establecimiento de alojamiento turístico cuyas dependencias conforman un todo homogéneo, destinada a brindar facilidades de alojamiento y permanencia a una o más personas según su capacidad, y que cuenta como mínimo con los siguientes ambientes: dormitorio, sala de estar, cocina equipada, comedor y baño

**2.3.19 sala de desayuno; desayunador:** recinto de uso común destinado al servicio de desayuno en establecimientos de alojamiento turístico que no ofrecen otros servicios de alimentación

**2.3.20 dormitorio:** área o sección privada o común de una unidad habitacional de un establecimiento destinada a la pernoctación de huéspedes

**2.3.21 fuente termal:** lugar donde naturalmente surge el agua mineral termal

**2.3.22 gimnasio:** sala o recinto de uso común donde se dispone de equipos especialmente diseñados para el acondicionamiento físico de los huéspedes y clientes del establecimiento de alojamiento turístico

**2.3.23 guardarropía:** lugar asignado para el guardado temporal de abrigos o accesorios de vestir de los clientes durante su permanencia en recintos de uso común de un establecimiento

**2.3.24 guardería infantil:** área o recinto especialmente diseñado para el cuidado de niños pequeños bajo estricta supervisión de una persona responsable y capacitada

**2.3.25 habitación:** cuarto privado de un establecimiento destinado a brindar facilidades para pernoctar a una o más personas según su capacidad

**2.3.26 habitación doble:** habitación destinada a la permanencia y alojamiento de dos personas, ocupando una cama doble o dos camas individuales

**2.3.27 habitación individual; single:** habitación habilitada para la permanencia y alojamiento de una sola persona

**2.3.28 habitación triple:** habitación habilitada para la permanencia y alojamiento de tres personas ocupando tres camas individuales o una cama doble y una individual

**2.3.29 habitaciones comunicadas:** aquellas habitaciones en las que se puede acceder de una a otra a través de una puerta interior

**2.3.30 habitaciones contiguas:** aquellas habitaciones ubicadas una al lado de la otra en un mismo piso, con puertas independientes de acceso desde el pasillo

**2.3.31 instalación termal:** equipamiento e infraestructura especialmente diseñada y dispuesta para el aprovechamiento de las aguas minerales termales

**2.3.32 instalaciones para discapacitados:** soluciones de infraestructura destinadas a satisfacer los especiales requerimientos de personas discapacitadas físicamente, por ejemplo rampas para sillas de ruedas, puertas anchas de acceso a los recintos, vanitorios bajos en baños y otras similares

**2.3.33 jacuzzi:** tina provista de un mecanismo que permite circular en su interior agua caliente a presión

**2.3.34 junior suite:** habitación con espacio adicional habilitado como sala de estar y área de trabajo

**2.3.35 kitchenette:** área de una unidad habitacional, equipada con los implementos básicos para que el huésped se prepare alimentos ligeros fríos o calientes

**2.3.36 mini-bar; frigobar:** pequeño refrigerador disponible en una unidad habitacional con bebidas, chocolates, caramelos y otros comestibles similares para el consumo de los huéspedes del establecimiento

**2.3.37 oficina de huéspedes; business center:** recinto de uso común de un establecimiento de alojamiento turístico debidamente amoblado y provisto de equipos tales como PC, impresora, fotocopidora, scanner, teléfonos y otros, además de diarios y revistas de índole comercial, destinados a facilitar su uso a los huéspedes y clientes permitiéndoles resolver necesidades comunicacionales y administrativas inmediatas. En ocasiones es asistido por una persona capacitada en el funcionamiento de dichos equipos así como en la entrega de información general y aquella que es recurrentemente solicitada por viajeros frecuentes en visitas de negocios

**2.3.38 pasillo exterior:** corredor de circulación peatonal, generalmente techado, que permite el acceso a las habitaciones u otras instalaciones del establecimiento desde los recintos exteriores del edificio

**2.3.39 pasillo interior:** corredor de circulación peatonal situado íntegramente al interior del edificio, que permite el acceso a las habitaciones u otras instalaciones del establecimiento

**2.3.40 piscina:** cualquier depósito de agua de construcción artificial, utilizado para el baño de grupos de personas con fines deportivos, recreativos o terapéuticos

**2.3.41 recepción:** recinto de un establecimiento de alojamiento turístico en el cual se cumple con el procedimiento de registro de huéspedes y concentra la información, tanto relativa a los clientes que en él permanecen o lo utilizan como de los servicios que el establecimiento esté en condición de prestar

**2.3.42 repostero; office:** recinto de servicio ubicado contiguo a los recintos de uso común, utilizado para guardar el material utilizado en los servicios de alimentos y bebidas y el despacho de platos servidos previo a su presentación al cliente

**2.3.43 sala de baño:** recinto destinado al servicio sanitario para uso común y simultáneo

**2.3.44 sala de equipajes:** cuarto destinado a la custodia temporal del equipaje de los huéspedes

**2.3.45 sala de juegos:** área o recinto de uso común especialmente habilitado para el uso de diversos tipos de juegos facilitados por el establecimiento para el uso de los huéspedes

**2.3.46 salidas de emergencia:** vías debidamente señalizadas que, ante una situación de emergencia, conducen en forma expedita hacia el primer piso y el exterior del edificio

**2.3.47 salón de reuniones:** recinto de uso común de acceso controlado, habilitado con el mobiliario adecuado para el encuentro concertado de personas con fines sociales, profesionales, de negocios, culturales, religiosos u otros similares

**2.3.48 salón de uso múltiple:** recinto de uso común de acceso controlado, sin mobiliario fijo permanente y que puede utilizarse para distintos propósitos dependiendo del equipamiento transitorio con que se le pueda dotar

**2.3.49 salón o sala de estar:** área o recinto de uso común de libre acceso dotado de las comodidades necesarias para permitir a los clientes encontrarse, descansar, leer o utilizarlo como lugar de espera momentánea entre otros usos similares

**2.3.50 sauna:** recinto o cabina de madera a muy alta temperatura, que se utiliza para tomar baños de aire caliente seco

**2.3.51 sitio de camping:** unidad de terreno delimitado asignado a una persona o grupo de personas que hacen vida al aire libre para la instalación temporal de carpas, casas rodantes u otras instalaciones similares para pernoctar dentro de un recinto de campamento o camping

**2.3.52 solarium:** lugar habilitado para lograr en las personas un bronceado rápido de piel, ya sea por exposición directa a los rayos de sol o por medios artificiales

**2.3.53 spa:** infraestructura habilitada para aprovechar las propiedades de elementos naturales reconocidos como beneficiosas para la salud tales como emanaciones de agua mineral o volcánica, características del mar, condiciones climáticas u otras. En ocasiones se utiliza complementariamente a tratamientos de salud

**2.3.54 suite:** unidad habitacional de un establecimiento de alojamiento turístico compuesta de uno o más dormitorios, baño privado y un ambiente separado que incluya sala de estar y área de trabajo, permitiendo su entrada la condición de brindar total independencia entre el acceso al o los dormitorios y recintos de estar

**2.3.55 tienda:** local comercial ubicado dentro de un establecimiento de alojamiento turístico destinado a suplir aquellos artículos que puedan ser requeridos por los huéspedes o clientes como accesorios de vestuario, diarios y revistas, souvenirs, tabaco, artículos de tocador u otros similares

**2.3.56 unidad habitacional:** unidad básica de venta de un establecimiento de alojamiento turístico, que corresponde al recinto privado que es facilitado para la permanencia y alojamiento de sus huéspedes. Esta puede optar tres modalidades: habitaciones, cabañas o departamentos

## **2.4 Términos relativos al equipamiento, mobiliario y suministros**

**2.4.1 artículos de cortesía:** aquellos proporcionados sin costo por el establecimiento de alojamiento turístico en habitaciones o salas de reuniones orientados a resolver necesidades básicas de uso frecuente como lápices, papel carta y sobres, mapas, lustrador de calzado, pequeño costurero y otros similares

**2.4.2 artículos de tocador:** aquellos proporcionados, sin costo, por el establecimiento de alojamiento turístico en los baños de sus habitaciones para facilitar la permanencia de los huéspedes, como son jabón, gorra de baño, champú, peineta, loción y otros similares

## NCh2760

**2.4.3 barra de seguridad:** accesorio tipo manilla fijo a la pared, cuyo objetivo es permitir a una persona afirmarse o levantarse, tomándose de ella mientras hace uso de instalaciones riesgosas tales como duchas, tinas de baño o similares

**2.4.4 cama adicional:** cama transportable, que puede adicionarse temporalmente al mobiliario permanente de una habitación con el propósito de brindar alojamiento a otra persona

**2.4.5 cama doble:** cama para el alojamiento de una o dos personas con un ancho de 1,35 m y un largo de 1,9 m como mínimo

**2.4.6 cama individual:** cama para el alojamiento de una persona con un ancho de 0,90 m y un largo de 1,90 m como mínimo

**2.4.7 cama king size:** cama de un ancho de 1,80 m y un largo de 2,0 m como mínimo

**2.4.8 cama matrimonial:** cama con un ancho de 1,50 m y un largo de 1,90 m como mínimo

**2.4.9 climatización:** sistema de aire acondicionado que brinda calefacción y refrigeración hasta un rango de temperatura predeterminado

**2.4.10 directorio de servicios:** revista o folleto destinado a los huéspedes de un establecimiento en sus habitaciones en el cual se detallan los servicios ofrecidos y se explica como obtenerlos

**2.4.11 juegos infantiles:** área o recinto de un establecimiento de alojamiento turístico especialmente habilitado con diversos implementos diseñados para la entretención de los niños

**2.4.12 menú; carta:** carta gastronómica en la que se describe la oferta de los distintos platos y alternativas de bebidas ofrecidos por cada establecimiento de alojamiento turístico en los recintos señalados por este para el servicio de alimentos

**2.4.13 música ambiental:** señal de música, transmitida por canal abierto o cerrado de audición en las habitaciones o lugares de uso común de un establecimiento de alojamiento turístico

**2.4.14 portamaletas:** mueble diseñado para ubicar horizontalmente una pieza de equipaje dentro de una habitación permitiendo retirar y/o acomodar su contenido desde una altura conveniente

**2.4.15 pestillo:** cerrojo adicional de una puerta que se opera manualmente desde el lado interior sin necesidad de una llave

## 2.5 Términos relativos a los servicios

**2.5.1 actividades deportivas o recreativas:** conjunto de actividades programadas para la entretención de los huéspedes de un establecimiento de alojamiento, diseñadas para ser desarrolladas en forma individual o colectiva, pudiendo ser de carácter deportivo, de contacto con el medio ambiente, entre otras. también se considerarán como tales, las facilidades que el establecimiento de alojamiento disponga para que sus huéspedes desarrollen algún pasatiempo como juegos de salón, entretención audiovisual, etc.

**2.5.2 cliente:** persona que recibe un servicio y por el cual cancela una tarifa pactada

**2.5.3 cobertura nocturna:** servicio prestado por la camarera o mucama en una habitación antes de la hora de dormir del huésped, consistente en el retiro total o parcial del cubrecamas de una cama dejando visibles sus almohadas, cerrado de las cortinas de las ventanas, reemplazo de toallas si fuera necesario, entre otros

**2.5.4 cocina internacional:** oferta gastronómica de platos originarios de distintas culturas y países

**2.5.5 custodia de valores:** servicio de un establecimiento de alojamiento turístico consistente en proporcionar cajas de seguridad para el guardado de valores o documentos de pertenencia de los huéspedes, ya sea individualmente en cada habitación o disponibles para su uso en un lugar cercano a la recepción

**2.5.6 desayuno americano:** servicio de desayuno consistente en una variedad de panes, mantequilla o margarina, té o café, jugos, leche y alimentos fríos y calientes como queso, fiambres, carnes, huevos, cereales y frutas

**2.5.7 desayuno buffet:** autoservicio de desayuno dispuesto sobre mesones ofreciendo una amplia selección de alimentos entre los que al menos se incluye aquellos descritos en el desayuno americano

**2.5.8 desayuno continental:** servicio de desayuno que contiene pan, mantequilla, mermelada, jugo de frutas y una bebida caliente

**2.5.9 tarifa de habitación:** tarifa en la que el valor del alojamiento no incluye otros servicios

**2.5.10 tarifa de habitación y desayuno:** tarifa en la que el valor del alojamiento incluye desayuno

**2.5.11 huésped:** persona que pernocta en un establecimiento de alojamiento turístico

**2.5.12 información turística:** servicio de un establecimiento de alojamiento turístico que proporciona información relativa a los lugares de atractivo turístico en el área de su ubicación, como puedan ser horarios de atención, costo, transporte, dirección y mapas de la zona, además de responder a consultas de formulación frecuente por parte de los huéspedes y clientes

**2.5.13 llamadas de despertar:** servicio consistente en el compromiso adquirido por la unidad competente, generalmente la recepción, de un establecimiento de alojamiento turístico de llamar telefónicamente o por otro medio, para asegurarse de despertar al huésped a una hora previamente solicitada después de sus horas de sueño

**2.5.14 media pensión:** servicio diario de alimentación consistente en desayuno y almuerzo o cena.

**2.5.15 pensión completa:** servicio diario de alimentación consistente en desayuno, almuerzo y cena

**2.5.16 platos típicos:** oferta gastronómica tradicional originaria de distintas culturas de un mismo país, región o lugar

**2.5.17 producto:** resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados

**2.5.18 reservaciones:** sistema consistente en un procedimiento que utilice mecanismos manuales o electrónicos orientados a entregar el servicio de reserva de algún tipo de alojamiento u otro e informar al cliente acerca de la disponibilidad de un determinado servicio ofrecido por el establecimiento en una fecha futura. Si tal servicio estuviera disponible y las condiciones son aceptadas por el cliente, este podrá serle asegurado a su nombre, comprometiéndose el establecimiento a proporcionar dicho servicio en la fecha acordada bajo las condiciones pactadas

**2.5.19 servicio:** entrega resuelta de una necesidad o producto

**2.5.20 servicio a las habitaciones:** servicio especialmente dispuesto, en cuanto a personal y equipamiento, para responder a los requerimientos de alimentos preparados y bebidas para el consumo de los huéspedes en sus respectivas unidades habitacionales

**2.5.21 servicios complementarios:** aquellos distintos a los de alojamiento pero que dicen relación con los requerimientos de las personas durante su permanencia dentro de un establecimiento por un determinado tiempo, como puedan ser los de alimentación, comunicaciones, entretención, lavandería, peluquería, transporte y otros

**2.5.22 servicio de lavandería:** prestación del servicio de lavado y/o de planchado de prendas de vestir a los huéspedes del establecimiento

**2.5.23 servicio médico de urgencia:** servicio de auxilio médico propio o externo, dispuesto para los huéspedes de un establecimiento de alojamiento turístico, cuyo propósito sea brindar atención médica expedita a una persona ante un accidente o emergencia de salud

**2.5.24 servicio de primeros auxilios:** atención inicial básica brindada por uno o más empleados capacitados del establecimiento de alojamiento turístico a una persona en el caso de un accidente o emergencia de salud, mientras esta es referida o trasladada, de ser necesario, a un servicio médico de urgencia

**2.5.25 todo incluido:** tarifa que además del alojamiento, considera un número determinado de servicios complementarios previamente pactados tales como comidas, bebidas, transporte, actividades recreativas, entre otros

## 2.6 Términos relativos al personal de servicios

**2.6.1 administrador:** persona responsable del funcionamiento de un establecimiento de alojamiento turístico

**2.6.2 ama de llaves; gobernanta:** jefe de camareras o mucamas encargada de planificar, organizar, dirigir y controlar los servicios y trabajos de pisos y habitaciones, áreas de servicio y públicas, en especial en lo que dice relación con la limpieza, ornato, preparación y conservación de dichas dependencias y su equipamiento

**2.6.3 barman:** persona encargada en el bar de la preparación y presentación de bebidas en sus distintas formas y combinaciones en un bar

**2.6.4 botones:** persona que tiene por función asistir a huéspedes y clientes, según lo que corresponda, respecto al traslado de su equipaje, informarle de los servicios del hotel y del funcionamiento de los equipos en la habitación, llevar los mensajes y correspondencia y colaborar con el personal de la recepción en distintas tareas similares que se le asignen

**2.6.5 camarera o mucama:** persona encargada de la limpieza, arreglo y disposición de las habitaciones y áreas anexas desde la llegada del huésped y durante su permanencia en el establecimiento, asistiéndole también en el orden de su vestuario y efectos personales

**2.6.6 conserje:** persona encargada de la conserjería de los establecimientos de alojamiento turístico.

**2.6.7 chef:** jefe de cocina de los establecimientos de alojamiento turístico que prestan el servicio de alimentación y responsable de la elaboración de toda su oferta gastronómica

**2.6.8 chef ejecutivo:** jefe de cocina de los establecimientos de alojamiento turístico que prestan el servicio de alimentación, responsable de la elaboración de toda su oferta gastronómica y que adicionalmente, en consideración del gran tamaño de la organización donde se desempeña, cumple con funciones de carácter administrativo

**2.6.9 encargado de reservas:** persona responsable de informar al cliente acerca de la disponibilidad de habitaciones en el establecimiento de alojamiento turístico en fechas futuras, de su precio y de sus características, confirmar una reserva si el cliente acepta las condiciones ofrecidas y entregarle una clave como contraseña por el derecho de uso reservado

**2.6.10 garzón:** persona encargada de la atención directa de los clientes en las áreas destinadas al servicio de alimentos y bebidas de un establecimiento de alojamiento o gastronómico, consistente básicamente en tomar la orden de comidas, servir los alimentos y bebidas solicitados, disponer y retirar la vajilla y lencería entre otras

**2.6.11 maestro de cocina:** persona de avanzado conocimiento y experiencia en la manipulación y preparación de alimentos, la que bajo escasa supervisión, puede dirigir una unidad de producción gastronómica

**2.6.12 maitre; jefe de comedor:** jefe de garzones encargado del perfecto funcionamiento de las áreas destinadas al servicio de alimentos y bebidas de un establecimiento de alojamiento turístico, recibir y atender a los clientes, cuidar de la buena presentación de los platos y del servicio en general

**2.6.13 personal bilingüe:** empleados de un establecimiento que se pueden comunicar correctamente en forma verbal y por escrito en un segundo idioma además del castellano. el segundo idioma será preferentemente el inglés u otro de uso frecuente según el país de origen de los turistas que visiten el lugar donde se encuentre el establecimiento

**2.6.14 portero:** persona que se desempeña en la entrada principal del establecimiento, abre y cierra las puertas a los clientes dándoles la bienvenida o despidiéndoles, coordina el servicio de estacionamientos y transporte, impide el acceso a personas no autorizadas, informa sobre la ubicación y actividad diaria en los recintos del establecimiento a los clientes y otras funciones similares

**2.6.15 recepcionista:** persona encargada de la venta de alojamiento así como de la atención de público, huéspedes y clientes del establecimiento de alojamiento turístico en la recepción

**2.6.16 telefonista:** persona asignada al manejo del conmutador telefónico del establecimiento de alojamiento turístico

### 3 Categoría

Los establecimientos que presten comercialmente el servicio de alojamiento turístico se categorizarán según clase, calificación y tipo.

#### 3.1 Clases

Los establecimientos de alojamiento turístico se clasificarán según la modalidad como se presta el servicio de alojamiento respectivo en las clases siguientes:

**3.1.1** Hotel.

**3.1.2** Resort.

3.1.3 Hostería.

3.1.4 Motel o cabañas.

3.1.5 Apart hotel

3.1.6 Lodge

3.1.7 Hostal o residencial.

3.1.8 Hospedaje familiar o bed & breakfast

3.1.9 Albergue o refugio

3.1.10 Recintos de campamento o camping

### **3.2 Calificación**

**3.2.1** Los hoteles, resorts, hosterías, moteles o cabañas, apart-hoteles y lodges se calificarán de 1 a 5 estrellas, en tanto que los hostales o residenciales, hospedaje familiar o bed & breakfast, albergues o refugios y recintos de campamento o camping se calificarán de 1 a 3 estrellas, lo que estará determinado ascendentemente según la cantidad y calidad de los servicios que presten.

**3.2.2** Los establecimientos de alojamiento que no reúnan los requisitos mínimos para optar a ser clasificados en una de las clases antes señaladas, sólo podrán optar a ser clasificados en la clase de alojamiento que se asemejen, a condición que cumplan con los requisitos básicos especificados en la respectiva normativa de alojamiento turístico.

### **3.3 Tipo**

Dentro de cada clase de establecimiento se distinguirán tipos según su localización geográfica y tipo de atractivo, actividades o producto turístico asociado a dicha ubicación. Estos tipos serán los siguientes:

3.3.1 Ciudad o urbano.

3.3.2 Costa (marítima o lacustre).

3.3.3 Montaña.

3.3.4 Campo.

3.3.5 Termal.

3.3.6 Otros.

NCh2760

## **4 Criterios**

Los criterios que regirán la calificación de los establecimientos de alojamiento turístico estarán basados en los siguientes aspectos, los cuales serán establecidos en las normas de requisitos correspondientes.

**4.1** Organización.

**4.2** Arquitectónicos e infraestructura.

**4.3** Equipamiento, mobiliario y suministros.

**4.4** Servicios.

**4.5** Condición general (estado de mantenimiento de la propiedad).

## Clasificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico

*Classification and terminology of tourism accommodation*

Primera edición : 2003

**Descriptor:** *establecimientos de alojamiento turístico, albergues, hoteles, hospedajes, hostales, hosterías, residenciales, lodges, moteles, campings, resorts, clasificación, terminología*

---

CIN 03.080.30

COPYRIGHT © 2003: INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACION - INN

\* Prohibida reproducción y venta \*

Dirección : Matías Cousiño N° 64, 6° Piso, Santiago, Chile

Casilla : 995 Santiago 1 - Chile

Teléfonos : + (56 2) 441 0330 • Centro de Documentación y Venta de Normas (5° Piso) : + (56 2) 441 0425

Telefax : + (56 2) 441 0427 • Centro de Documentación y Venta de Normas (5° Piso) : + (56 2) 441 0429

Web : [www.inn.cl](http://www.inn.cl)

Miembro de : ISO (International Organization for Standardization) • COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas)