

## Módulo de Categorización

### Clasificación Hoteles Rurales

Viceministerio de Turismo  
Sistema de Registro Categorización y Certificación de Prestadores de Servicios Turísticos

**MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN**  
**CLASIFICACIÓN: HOTELES RURALES**

**Concepto de Hoteles Rurales.**- Establecimientos emplazados en el área rural que prestan el servicio de hospedaje, alimentación y otros complementarios, acordes a las condiciones, así como a los usos y costumbres de la localidad donde se encuentren.

Categoría única.

A continuación se describen los requisitos mínimos que deben cumplir los establecimientos para acceder a una categoría, no siendo limitativos para aquellos establecimientos que quieran brindar servicios adicionales.

#### I. CARACTERÍSTICAS GENERALES

Ítem	CATEGORIZACIÓN
	Única
- Número mínimo de habitaciones	10
<b>Áreas Comunes</b>	
- Restaurante	Obligatorio
<b>Áreas y servicios en exteriores</b>	
- Estacionamiento privado o terciarizado	Obligatorio
<b>Otras condiciones generales</b>	
- Cartilla de derechos y obligaciones al usuario	Obligatorio
- Organigrama del establecimiento	Obligatorio
- Sistema permanente para el registro diario de huéspedes de acuerdo a formato nacional	Obligatorio
- Plan de manejo de emergencias (contra incendios, desastres naturales y/o otros acontecimientos)	Obligatorio
- Personal capacitado en manejo de situaciones de emergencia e incendios (con certificación de Bomberos)	70%
- Personal con conocimiento básico de primeros auxilios (con certificación)	70%
- Servicios de hospedaje que acepten mascotas	Opcional
- Servicio de venta de enseres de aseo personal (no incluidos en los amenities) de acuerdo a política de la empresa	Opcional
- La marca país en todo el material de promoción (Impreso y digital)	Obligatorio

#### II. EXTERIORES

Ítem	CATEGORIZACIÓN
	Única
<b>2.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA</b>	
Fachada en buen estado	Obligatorio
Acceso para sillas de ruedas	Opcional
<b>2.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO</b>	
Letrero de identificación visible acorde a su categoría	Obligatorio
Iluminación exterior	Obligatorio
Placa de numeración e identificación de calle	Obligatorio
<b>2.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO</b>	
Servicio de vigilancia/seguridad en áreas externas y parqueo	Obligatorio

## Módulo de Categorización

### Clasificación Hoteles Rurales

#### III. INTERIORES

Ítem	CATEGORIZACIÓN
	Única
<b>3.1. ÁREAS COMUNES</b>	
<b>3.1.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA</b>	
Todos los pisos desde la entrada del hotel rural, espacios comunes y habitacionales deberán ser o estar revestidos por material antideslizante.	Obligatorio
Baños de uso común diferenciados, mismos que deberán contar con pisos y paredes revestidas de azulejos o material similar hasta el cielo raso. Que tenga inodoro, lavamanos y porta papel higiénico fijo	Obligatorio
Espacios comunes, jardines, patios u otras áreas con iluminación y señalización.	Obligatorio
<b>3.1.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO</b>	
Servicio portátil de aire acondicionado y/o calefacción de acuerdo al área geográfica del establecimiento	Obligatorio
Sistemas contra incendios de acuerdo al tipo de riesgo establecida en la norma DL 16998 (Abastecimiento suficiente de agua a presión, Hidratantes y accesorios, Rociadores, Extintores portátiles, Otros)	Obligatorio
<b>3.1.3 CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL DE SERVICIO</b>	
Camareras y/o personal de limpieza por piso como mínimo cada 20 habitaciones	Obligatorio
Personal para desempeñar sus funciones en cada área del hotel	Obligatorio
Personal operativo debidamente uniformado (las 24 horas)	Obligatorio
<b>3.2 RECEPCIÓN Y CONSERJERÍA</b>	
<b>3.2.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA</b>	
La recepción estará ubicada en la entrada principal y será el núcleo de enlace o distribución a las diferentes áreas del establecimiento permitiendo la presencia de huéspedes cómodamente	Obligatorio
<b>3.2.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO</b>	
Los paneles, la señalética y/o pictogramas de ubicación y salidas de emergencia deberán estar en español e inglés	Obligatorio
Mesón o escritorio para la atención a clientes de acuerdo a la categoría del hotel rural	Obligatorio
Sala de estar amoblada	Obligatorio
Sistema telefónico con entradas y salidas a llamadas locales, nacionales e internacionales	Obligatorio
Letrero de identificación para recepción, caja, y servicio de teléfono (para los que cuenta con estos servicios)	Obligatorio
Distintivo en recepción que indique la categorización del establecimiento	Obligatorio
Panel con tarifas publicadas en lugar visible	Obligatorio
Panel indicando si aceptan moneda extranjera, especificando cuales y el tipo de cambio	Obligatorio
En los baños de uso común se contará con jaboncillo líquido, toallas de papel o secadores eléctricos, espejo con iluminación adecuada	Obligatorio
Botiquín de primeros auxilios con elementos esenciales	Obligatorio
<b>3.2.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO</b>	
Recepcionista con manejo de 2 idiomas (mínimo español, inglés u otro idioma)	Obligatorio
Servicio de portería en ingreso toda la noche	Obligatorio
Servicio de recepción de huéspedes 24 horas al día (de acuerdo a política del establecimiento)	Obligatorio
Servicio de mensajes internos para huéspedes	Obligatorio
Buzón o servicio de quejas y reclamos	Obligatorio
<b>3.3 DEPENDENCIAS PARA EL PERSONAL</b>	
<b>3.3.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA</b>	
Oficina para gerencia o administración	Obligatorio
Baños de uso común diferenciados para mujeres y varones	Obligatorio
<b>3.3.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO</b>	
Equipos de computación para personal ejecutivo	Obligatorio
Turnos establecidos para el personal	Obligatorio

## Módulo de Categorización

### Clasificación Hoteles Rurales

Ítem	CATEGORIZACIÓN
	Única
<b>3.4 ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	
<b>3.4.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA</b>	
Dimensión mínimas de la superficie del restaurante (m2. por N° total de habitaciones)	1 m2
Baños diferenciados que deberán reflejar el 5% de la superficie construida del restaurante	Obligatorio
Cocinas deberán estar revestidas con azulejos o material similar hasta el cielo raso, los pisos lavables y antideslizantes	Obligatorio
Cada restaurant contará con área separada para lavaplatos, almacén y área de cocina.	Obligatorio
Bodega para alimentos	Obligatorio
<b>3.4.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO</b>	
Sistema de almacenamiento para frío y seco que evite la contaminación cruzada de alimentos	Obligatorio
Sistemas de extracción de grasas, humo y olores para cada cocina en restaurantes, cafeterías, etc.	Obligatorio
Sistema de iluminación acordes a las necesidades y características de cada establecimiento	Obligatorio
Vajilla, cubertería y cristalería acordes al nivel de restaurante aptas para su uso	Obligatorio
Enchufes y toma de corriente fuera del alcance de líquidos y alimentos	Obligatorio
Basurero con tapa	Obligatorio
Extintor químico en cocina y extintor gaseoso en comedor o similares de acuerdo al tipo de riesgo de incendios que se identifique	Obligatorio
<b>3.4.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO</b>	
Número de servicios (1 = sólo desayuno; 2 = desayuno y almuerzo; 3 =d esayuno, almuerzo y cena)	3
Tipos de desayuno ofrecidos, este no será aplicable si el establecimiento presta servicio de buffet	1
Horas mínimos por servicio	3
<b>3.5 ÁREAS DE MANTENIMIENTO</b>	
<b>3.5.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA</b>	
Espacio para realizar el mantenimiento de maquinarias y muebles	Opcional
<b>3.5.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO</b>	
Equipo y herramientas para el mantenimiento	Opcional
<b>3.6 LAVANDERÍA</b>	
<b>3.6.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA</b>	
En caso de contar con el servicio propio del hotel rural las condiciones mínimas serán las siguientes:	
Espacio destinado al secado de ropa (en colgadores o para maquinas secadoras)	Obligatorio
Espacio adecuado para área de planchado y almacenaje	Obligatorio
Mesas de planchado y planchas	Obligatorio
<b>3.6.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO</b>	
Lavadoras automáticas con capacidad mínima de una libra por habitación	Obligatorio
Secadoras automáticas de acuerdo a la zona geográfica o área destinada al secado	Obligatorio
Equipamiento para área de planchado y almacenaje	Obligatorio
<b>3.6.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO</b>	
El tipo de servicio para limpieza de ropa de los clientes será debidamente informado con una nota en la habitación (especificando si es propio o terciarizado)	Obligatorio
<b>3.7 ACCESO Y CIRCULACIÓN</b>	
<b>3.7.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA</b>	
Ingreso principal de fácil acceso	Obligatorio
Escalera principal cubierta de material antideslizante	Obligatorio
Pasillos o corredores iluminados y ventilados; dotados de iluminación apropiada , indicando las salidas de emergencias y numeración de habitaciones	Obligatorio
Señalización correlativa en habitaciones, corredores, áreas públicas y privadas	Obligatorio
<b>3.7.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO</b>	
Señalización de salidas en todos los pisos identificadas claramente (salidas de emergencia, restaurant y recepción)	Obligatorio

## Módulo de Categorización

### Clasificación Hoteles Rurales

Ítem	CATEGORIZACIÓN
	Única
Mapa de evacuación en inglés y español	Obligatorio
<b>3.8 ALMACENES</b>	
<b>3.8.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA</b>	
Almacén general para todas las áreas del establecimiento	Obligatorio
Depósito de uso múltiple (limpieza, mantenimiento)	Obligatorio
Depósito para basura	Obligatorio
<b>3.8.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO</b>	
Estantes para dividir grupos de enseres, alimentos, insumos debidamente iluminado, seco y etiquetado	Obligatorio

#### IV. UNIDADES HABITACIONALES

<b>4.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA</b>	
Número mínimo de habitaciones	10
Superficie mínima en habitaciones simples en metros cuadrados	9
Superficie mínima en habitaciones dobles en metros cuadrados	11
Metros cuadrados adicionales por cama extra	1
Presencia de habitaciones simples	Obligatorio
Presencia de habitaciones dobles	Obligatorio
Porcentaje de habitaciones con baño privado	70%
Sistema de ventilación de aire acondicionado y/o calefacción de acuerdo al área geográfica	Obligatorio
Paredes de baños revestidas con material impermeable y de fácil limpieza	Obligatorio
<b>4.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO</b>	
Disponibilidad de cuna para bebés (a solicitud del cliente)	Obligatorio
Camas acorde a la habitación	Obligatorio
Cama una plaza y media	
Cama dos plazas	
Cama dos plazas y media	
Cubre colchones	Obligatorio
Mesa de noche en habitación	Obligatorio
Mesa de estudio o lectura	Obligatorio
Lámpara de lectura o similar	Obligatorio
Sillón y/o silla	Obligatorio
Canastilla para papel	Obligatorio
Portamaletas (lugar fijo o móvil)	Obligatorio
Closet o ropero con suficientes colgadores	Obligatorio
Bolsas para lavandería	Obligatorio
Cortina persiana o similar	Obligatorio
Sistema de protección de mosquitos en área geográfica que lo requieran	Obligatorio
Teléfono en cada habitación	Obligatorio
Televisor a color con TV Cable, o antena parabólica acorde a la categoría del hotel	Obligatorio
Tomacorrientes libres indicando su voltaje	1
<b>Baños en las habitaciones</b>	
Paredes de baños revestidas con material impermeable de fácil limpieza, altura mínima de revestimiento en metros	2
Pisos antideslizantes	Obligatorio
La dotación de agua caliente y fría deberá ser permanente	Obligatorio
Duchas con box o cortina y pie de ducha	Obligatorio
Pie de ducha, con material antideslizante o similares	Obligatorio
Inodoro	Obligatorio
Lavamanos	Obligatorio
Sistema de calentamiento de agua para duchas y lavamanos de uso continuo fuera del alcances del huésped	Obligatorio
Toma corriente indicando su voltaje	Obligatorio
Cesto de basura con tapa	Obligatorio
Porta papel higiénico	Obligatorio

## Módulo de Categorización

### Clasificación Hoteles Rurales

Número mínimo de Amenities (Shampoo, crema de enjuague, jaboncillo, otros)	2
Espejo	Obligatorio
Toallas por persona	2
Contará con atención integral para personas con capacidades diferentes	Obligatorio
<b>4.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO</b>	
Toda la ropa de cama, toallas, cortinas y material textil del Hotel Rural deberá estar limpio y en un óptimo estado	Obligatorio
Toda la ropa de cama y toallas deberá ser cambiada en cada nuevo ingreso	Obligatorio
Toda la ropa de cama y toallas deberá ser cambiada diariamente o concertar con los huéspedes el uso de políticas verdes del establecimiento	Obligatorio

## V. SEÑALETICA

