
**Alojamiento turístico - Departamentos turísticos
y departamentos ejecutivos - Requisitos para su
calificación**

*Tourist lodging - Tourist departments and executive departments -
Requirements for qualification*

ICS 03.080.30



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© INN 2013

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:

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	iv
1 Alcance y campo de aplicación	1
2 Referencias normativas	1
3 Términos y definiciones	1
4 Requisitos para las categorías de lujo, superior o estándar	1
4.1 Organización	1
4.2 Servicios generales	5
4.2.1 Servicios generales	5
4.2.2 Servicio de atención	7
4.2.3 Servicios en las unidades habitacionales	7
4.2.4 Servicios de alimentos y bebidas	8
4.3 Requisitos de arquitectura	9
4.4 Requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros	10
4.4.1 Area de dormitorios de departamentos según capacidad	10
4.4.2 Area de baños	11
4.4.3 Area de estar	13
4.4.4 Area de comedor; aplicable sólo a departamentos	13
4.4.5 Area de cocina; aplicable sólo a departamentos	14
5 Requisitos comerciales y de marketing	15
5.1 Reservas y ventas	15
5.2 Imagen corporativa o publicidad	15
5.3 Otros requisitos	15
6 Departamentos ubicados en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial	16
Anexos	
Anexo A (normativo) Buen estado de conservación de mobiliario y suministros	17
Anexo B (informativo) Buenas prácticas de sustentabilidad	20
B.1 Política de sustentabilidad de la empresa	20
B.2 Ambito económico	22
B.3 Ambito sociocultural	22
B.4 Ambito medioambiental	23

Preámbulo

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

Esta norma se estudió a través del Comité Técnico *Alojamiento turístico*, para especificar los requisitos generales, de gestión y de calidad que deben cumplir los departamentos turísticos y departamentos ejecutivos para optar a la calificación de estándar, superior o lujo.

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

- NCh3027:2007 *Alojamiento turístico - Departamentos turísticos, suites ejecutivas y departamentos ejecutivos - Requisitos para su calificación.*
- Ley chilena de turismo N°20.423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo.
- Antecedentes técnicos nacionales.

El Anexo A forma parte de la norma.

El Anexo B no forma parte de la norma, se inserta sólo a título informativo.

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, consecuencial o cualquier daño que surja o esté conectado con el uso o el uso indebido de este documento.

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 28 de noviembre de 2013.

Alojamiento turístico - Departamentos turísticos y departamentos ejecutivos - 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 departamentos turísticos y los departamentos ejecutivos que presten el servicio de alojamiento tanto turístico como de negocios, para obtener según corresponda, la calificación de estándar, superior o lujo.

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 lujo, superior o estándar

4.1 Organización

Los departamentos turísticos y los departamentos ejecutivos, en cualquiera de sus calificaciones, deben tener una organización tal, de manera tal que se presten los servicios correspondientes a su categoría y los que promocionen. En particular, deben:

- 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;

- a.3) los requisitos y criterios de selección del personal para todas y cada una de las áreas de los departamentos, incluyendo las competencias y habilidades que debe poseer el personal, de acuerdo a la definición y estructuración de las áreas que se haya establecido;
- a.4) los procedimientos documentados establecidos o referencia de ellos [ver 4.1, b)].
- b) Contar con procedimientos que permitan asegurar la calidad de los servicios ofrecidos, propios o concertados, 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 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 objeto de garantizar la calidad de los servicios.

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

- b.1) Sistema de 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, en la recepción u otro lugar de fácil acceso público, que incluya los canales de comunicación entre el huésped, la persona encargada al interior del establecimiento, los plazos de respuesta al huésped y el registro de la acción tomada.
- b.4) Plan de emergencia correspondiente al edificio, desarrollado por la Junta de vigilancia y/o administración, ante situaciones tales como terremoto, tsunami o incendio.
- b.5) Servicio de custodia de valores; cuando aplique según calificación
- b.6) Servicio de custodia de equipaje.

- c) Contar con el personal competente y que cuenta 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 las personas menores de edad, en cualquiera de sus formas, especialmente sexual, incluyendo el adecuado manejo de situaciones de esta naturaleza, cuando éstas se presenten en el ejercicio de sus labores.
 - c.2) Contar con un protocolo de atención para personas con discapacidad, cuyo alcance sea a lo menos para los servicios de recepción de alimentos y bebidas.
- d) Informar los planes de emergencia que el establecimiento haya definido, de cómo actuar en situaciones de emergencia; tales como terremoto, tsunami o incendio, y lugares de uso común, en español y en un segundo idioma.
- e) Contar con personal con ropa de trabajo o uniforme, según sea el cargo o sus funciones.
- f) Eliminado...
- g) Contar con un procedimiento para verificar la información que los proveedores proporcionan del establecimiento y la actualización de la información, cuando el establecimiento la modifique o actualice.
- h) Contar con programas de mantención, preventivos y correctivos, de tal manera de asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento de todas las unidades habitacionales del establecimiento, así como de su equipamiento.
- i) Contar con procedimientos funcionales y de control relacionados con la seguridad e higiene de las unidades habitacionales e instalaciones del establecimiento.
- j) Informar a los huéspedes la política respecto a tenencia de mascota
- k) 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 y en un segundo idioma, y disponer sólo en la recepción del establecimiento, y/o en cada unidad habitacional un documento en Braille, que contenga como mínimo los servicios y/o instalaciones ofrecidas, el horario de uso e información de asistencia, cuando el establecimiento ofrezca dichos servicios.
- l) Informar mediante un directorio, en cada unidad habitacional, en español y segundo idioma, de todos los servicios del establecimiento, indicando su definición, horario de las prestaciones, y en el caso que éstos sean proporcionados por terceros, lugar o teléfono donde se puedan contratar.

- m) Informar de aquellas medidas de sustentabilidad ambiental adoptadas por el establecimiento y que puedan repercutir en los servicios ofrecidos (tales como menor frecuencia de cambio de toallas o sábanas), las cuales deben ser de carácter opcional y no deben generar un menor nivel de servicio, si el huésped no desea colaborar voluntariamente, ver Anexo B.
- n) Contar con la información relevante, que por ser útil a los huéspedes, debe estar disponible en los departamentos; los antecedentes deben ser los correspondientes a la comuna y/o región, como por ejemplo:
 - n.1) Dirección y teléfonos de oficinas de turismo.
 - n.2) Dirección y teléfonos de organismos tales como embajadas y consulados.
 - n.3) Dirección y teléfonos de servicios tales como bancarios, fotografía, correos, centros de llamada y casas de cambio.
 - n.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.
 - n.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.
 - n.6) Información sobre hospitales, clínicas y centros médicos especializados, bomberos, carabineros, investigaciones y seguridad comunal.
 - n.7) Plano de la ciudad.
 - n.8) Mapa de la región.
 - n.9) Mapa de carreteras y red ferroviaria.
 - n.10) Guía de espectáculos.
 - n.11) Guía de compras en la ciudad.

4.2 Servicios generales

Los departamentos turísticos y los departamentos ejecutivos, deben 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:

Lujo	Superior	Estándar
4.2.1 Servicios generales		
a) Servicio de estacionamiento temporal para vehículo, ubicado frente al edificio del establecimiento. Este requisito no es aplicable cuando las regulaciones locales lo impidan; en tal caso, se debe disponer de una solución alternativa que permita el acceso expedito de los huéspedes que llegan en vehículo, ya sea individual o en grupos, en condiciones de seguridad y comodidad adecuada.	No aplica	No aplica
b) Servicio telefónico (nacional e internacional).	Servicio telefónico (nacional e internacional)	Servicio telefónico (nacional e internacional).
c) Servicio de iluminación, que en casos de emergencia permita el seguro desplazamiento de los arrendatarios dentro del departamento y hacia el exterior. Todo equipamiento de las áreas comunes corresponde a la administración del edificio	Servicio de iluminación, que en casos de emergencia permita el seguro desplazamiento de los arrendatarios dentro del departamento y hacia el exterior. Todo equipamiento de las áreas comunes corresponde a la administración del edificio	Servicio de iluminación, que en casos de emergencia permita el seguro desplazamiento de los arrendatarios dentro del departamento y hacia el exterior. Todo equipamiento de las áreas comunes corresponde a la administración del edificio

(continúa)

(continuación)

	Lujo	Superior	Estándar
d)	Servicio de ascensor.	Servicio de ascensor.	Servicio de ascensor.
e)	Sistema de detección de incendios en todas las unidades habitacionales.	Sistema de detección de incendios en todas las unidades habitacionales.	Sistema de detección de incendios en todas las unidades habitacionales.
f)	Servicio de conexión a Internet en todas las unidades habitacionales del establecimiento de acuerdo a disponibilidad del servicio en la zona.	Servicio de conexión a Internet en todas las unidades habitacionales del establecimiento, de acuerdo a disponibilidad del servicio en la zona.	No aplica
g)	Servicio de Business Center en los departamentos, o en algún lugar de uso común. Este requisito es sólo aplicable a los departamentos ejecutivos.	No aplica	No aplica
h)	Servicio de lavandería propio o concertado.	Servicio de lavandería propio o concertado.	Servicio de lavandería propio o concertado.
i)	Servicio médico propio o concertado.	Servicio médico propio o concertado.	Servicio médico propio o concertado.
j)	Servicio de mucama propio o concertado, que considere la limpieza de todos los equipos y utensilios del departamento o suite, incluyendo además el lavado de vajilla, limpieza de baños y otros. Al menos una vez al día.	Servicio de mucama propio o concertado, que considere la limpieza de todos los equipos y utensilios del departamento o suite, incluyendo además el lavado de vajilla, limpieza de baños y otros. Al menos una vez al día.	Servicio de mucama propio o concertado, que considere la limpieza de todos los equipos y utensilios del departamento o suite, incluyendo además el lavado de vajilla, limpieza de baños y otros. Al menos una vez al día.

(continúa)

(continuación)

Lujo		Superior	Estándar
4.2.2 Servicio de atención			
a)	Servicio permanente con atención en español y segundo idioma.	Servicio de recepción con atención por 16 h en español y segundo idioma.	Servicio de recepción con atención por 12 h.
b)	Servicio de información, según lo establecido en Anexo A.	Servicio de información, según lo establecido en Anexo A.	Servicio de información, según lo establecido en Anexo A.
c)	Servicio propio o concertado de custodia de equipaje, con horario definido, en español y segundo idioma.	Servicio de custodia de equipaje, con horario definido.	No aplica
4.2.3 Servicios en las unidades habitacionales			
a)	Cajas de seguridad en todas las unidades habitacionales, en recepción o en otro lugar predeterminado.	No aplica	No aplica
b)	Sistema de acondicionamiento térmico en cada unidad habitacional, mediante: <ul style="list-style-type: none"> — 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 unidad habitacional, mediante: <ul style="list-style-type: none"> — 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 unidad habitacional, mediante: <ul style="list-style-type: none"> — sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C. — sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C.
c)	Baño privado con agua fría y caliente, proveniente de calderas o similar, durante las 24 h del día, con presión que permita contar con agua caliente de acuerdo a NCh2485.	Baño privado con agua fría y caliente, proveniente de calderas o similar, con temperatura regulable, durante las 24 h del día, con presión que permita contar con agua caliente de acuerdo a NCh2485.	Baño privado con agua fría y caliente, proveniente de calderas o similar, con temperatura regulable, durante las 24 h del día, con presión que permita contar con agua caliente de acuerdo a NCh2485.

(continúa)

(conclusión)

Lujo	Superior	Estándar
d) Servicio telefónico de discado directo (nacional e internacional) en cada unidad habitacional y asistencia telefónica las 24 h, con atención en español y segundo idioma.	Servicio telefónico de discado directo (nacional e internacional) en cada unidad habitacional.	Servicio telefónico de discado directo (nacional e internacional) en cada unidad habitacional.
e) Otros servicios: — TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona, más canales de televisión paga o por cable. — Secador de pelo. — Servicio de llamada de despertar con atención permanente en español y segundo idioma.	Otros servicios: — TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona, más canales más canales de televisión paga o por cable. — Secador de pelo.	Otros servicios: — TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona. — Secador de pelo a solicitud del huésped.
4.2.4 Servicios de alimentos y bebidas		
a) Servicio propio o concertado de desayuno a la habitación u otro lugar previamente informado al huésped ,	No aplica	No aplica

4.3 Requisitos de arquitectura

Los departamentos turísticos y los departamentos ejecutivos, deben contar con los requisitos mínimos de arquitectura siguientes, según corresponda.

	Lujo	Superior	Estándar
a)	Estacionamientos para vehículos, dentro o fuera del recinto del establecimiento, a no más de 150 m de recorrido, en número equivalente al 20% de las unidades habitacionales del mismo.	Estacionamientos para vehículos, dentro o fuera del recinto de los departamentos turísticos, a no más de 300 m de recorrido, en número equivalente al 10% de las unidades habitacionales del mismo.	No aplica
b)	Ascensor(es) si el edificio donde se ubica(n) el (los) departamento(s) o suite(s), posee(n) dos o más pisos de diferencia desde el nivel de acceso o recepción.	Ascensor(es) si el edificio departamento donde se ubica(n) el (los) departamento(s) o suite(s) posee(n) tres o más pisos de diferencia desde el nivel de acceso o recepción.	Ascensor(es) si el edificio departamento donde se ubica(n) el (los) departamento(s) o suite(s) posee(n) cuatro o más pisos de diferencia desde el nivel de acceso o recepción.
c)	Todos los departamentos con un baño por cada tres plazas o fracción.	Todos los departamentos con un baño por cada cuatro plazas o fracción.	Todos los departamentos con un baño por cada cinco plazas o fracción.

4.4 Requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros

Los departamentos turísticos y los departamentos ejecutivos deben contar como mínimo con los requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros siguientes, según la categoría que corresponda:

Lujo	Superior	Estándar
4.4.1 Área de dormitorios de departamentos según capacidad		
a) Cama(s) de una plaza y media o matrimonial, en el dormitorio principal; en el resto de los dormitorios se pondrá contar con camas de una plaza.	Cama(s) de una plaza y media o matrimonial, en el dormitorio principal; en el resto de los dormitorios se pondrá contar con camas de una plaza.	Cama(s) de una plaza, matrimonial o camarote según corresponda.
b) Colchón de resorte y con un espesor mínimo de 15 cm, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama; todos del tamaño correspondiente a la cama.	Colchón con un espesor mínimo de 15 cm, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama; todos del tamaño correspondiente a la cama.	Colchón con un espesor mínimo de 15 cm, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama; todos del tamaño correspondiente a la cama.
c) 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 unidad habitacional.	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 unidad habitacional.	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 unidad habitacional.
d) Velador o mesa de noche por cada dos huéspedes.	Velador o mesa de noche por cada dos huéspedes.	Velador o mesa de noche.
e) Clóset o ropero.	Clóset o ropero.	Clóset o ropero.
f) Portamaletas o mueble que cumpla función similar.	Portamaletas o mueble que cumpla función similar.	Portamaletas o mueble que cumpla función similar.
g) Espejo de cuerpo entero en el dormitorio principal u otra área del departamento o suite.	No aplica	No aplica

(continúa)

(continuación)

	Lujo	Superior	Estándar
h)	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso de cada recinto.	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso de cada recinto.	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso de cada recinto.
i)	Luz de velador o cabecera en cada área de dormitorio.	Luz de velador o cabecera en cada área de dormitorio.	Luz de velador o cabecera en cada área de dormitorio.
j)	Teléfono con conexión nacional e internacional en el área de dormitorio principal; cuando el departamento o suite tenga más de un recinto de dormitorio, se debe contar con un segundo teléfono.	No aplica	No aplica
k)	Televisor a color con control remoto en el área del dormitorio principal u otra área del departamento o suite.	Televisor a color con control remoto en el área del dormitorio principal u otra área del departamento o suite.	Televisor a color con control remoto en el departamento o suite.
l)	Persianas , cortinas o similar	Persianas , cortinas o similar	Persianas , cortinas o similar
NOTA La cama de una plaza y media tiene 1,04 m de ancho y 1,90 m de largo.			
4.4.2 Área de baños			
a)	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos, ducha y/o tina con regadera	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos, ducha y/o tina con regadera	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos, ducha y/o tina con regadera
b)	Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos.	Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos.	Espejo sobre el lavamanos.
c)	Iluminación eléctrica junto al espejo.	Iluminación eléctrica junto al espejo.	Iluminación eléctrica.
d)	Tomacorriente con indicación de voltaje.	Tomacorriente con indicación de voltaje.	Tomacorriente con indicación de voltaje.
e)	Agua caliente y fría con llave mezcladora en tina, ducha y lavamanos.	Agua caliente y fría con llave mezcladora en tina, ducha y lavamanos.	Agua caliente y fría en lavamanos y ducha, con llave mezcladora en la ducha.

(continúa)

(continuación)

	Lujo	Superior	Estándar
f)	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.
g)	Toallero y/o gancho junto a la tina o ducha y lavamanos.	Toallero y/o gancho junto a la tina o ducha y lavamanos.	Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos.
h)	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 unidad habitacional. 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 un procedimiento previamente establecido.	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 unidad habitacional. 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 un procedimiento previamente establecido.	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 unidad habitacional. 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 un procedimiento previamente establecido.
i)	Jabón en lavamanos y tina o ducha, papel higiénico y repuesto y un vaso. Adicionalmente gorra de baño, champú y pañuelos desechables a solicitud del huésped.	Jabón en lavamanos y tina o ducha, papel higiénico y repuesto y un vaso. Adicionalmente gorra de baño, champú y pañuelos desechables a solicitud del huésped.	Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico y repuesto y un vaso.
j)	Papelero.	Papelero.	Papelero.
k)	Secador de pelo por unidad habitacional.	Secador de pelo por unidad habitacional.	Secador de pelo a solicitud del huésped.

(continúa)

(continuación)

4.4.3 Area de estar			
	Lujo	Superior	Estándar
a)	Mesa de centro o lateral	Mesa de centro o lateral	Mesa de centro o lateral
b)	Sofá, butacas o similar de acuerdo a la capacidad de la unidad habitacional	Sofá, butacas o similar de acuerdo a la capacidad de la unidad habitacional.	Sofá, butacas o similar para el 50% de la capacidad de la unidad habitacional
c)	Iluminación eléctrica central y localizada con lámparas o similar.	Iluminación eléctrica central y localizada con lámparas o similar.	Iluminación eléctrica central y localizada con lámparas o similar.
d)	Reproductor de audio	Reproductor de audio	No aplica
4.4.4 Area de comedor; aplicable sólo a departamentos			
a)	Mesa de comedor o mueble que cumpla la misma función, que permita atender la capacidad total de la unidad habitacional, con sus respectivos asientos	Mesa de comedor o mueble que cumpla la misma función, que permita atender la capacidad total de la unidad habitacional, con sus respectivos asientos.	Mesa de comedor o mueble que cumpla la misma función, que permita atender la capacidad total de la unidad habitacional, con sus respectivos asientos.
b)	Vajilla, cristalería, cuchillería y otros utensilios (saleros, aceiteras, otros), de acuerdo a la capacidad de la unidad habitacional.	Vajilla, cristalería, cuchillería y otros utensilios (saleros, aceiteras, otros), de acuerdo a la capacidad de la unidad habitacional.	Vajilla, cristalería, cuchillería y otros utensilios (saleros, aceiteras, otros), de acuerdo a la capacidad de la unidad habitacional.

(contúa)

		(conclusión)	
Lujo		Superior	Estándar
4.4.5 Area de cocina; aplicable sólo a departamentos			
a)	Cocina, horno y horno microondas.	Cocina y horno microondas.	Cocina y horno microondas.
b)	Lavaplatos.	Lavaplatos.	Lavaplatos.
c)	Refrigerador. 1)	Refrigerador. 1)	Refrigerador. 1)
d)	Mantelería o similar.	Mantelería o similar.	Mantelería o similar.
e)	Utensilios para preparar alimentos (ollas, sartén, tostadora eléctrica, hervidor eléctrico y otros).	Utensilios para preparar alimentos (ollas, sartén, tostadora eléctrica y otros).	Utensilios para preparar alimentos (ollas, sartén y otros).
f)	Basurero y su bolsa.	Basurero y su bolsa.	Basurero y su bolsa.
g)	Gabinete para almacenar utensilios e insumos.	Gabinete para almacenar utensilios e insumos.	Estanterías para almacenar utensilios e insumos.
1) Para prestar el servicio de minibar se puede emplear el refrigerador.			

5 Requisitos comerciales y de marketing

Los departamentos turísticos, y los departamentos ejecutivos deben cumplir con los requisitos mínimos siguientes respecto de sus relaciones comerciales y de marketing, durante sus períodos de operación.

5.1 Reservas y ventas

Es competencia de los departamentos 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. Indicando la superficie de las mismas.
- b) Aceptar, como mínimo, dos medios de pago, 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 las tarifas diarias de las unidades habitacionales para las diferentes temporadas de operación.
- d) Tener definido el procedimiento para mantener actualizada la información de todos los servicios y tarifas del establecimiento, en los medios de promoción correspondientes (Web, folletos u otro) que utilice el establecimiento.
- e) Informar de aquellos beneficios legales o tributarios que favorezcan al huésped, cuando sea política de los departamentos, tales como 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. Quedan excluidos perros de asistencia para personas con discapacidad, las cuales por Ley N° 20.422, tienen derecho a acceder a las dependencias del establecimiento

5.2 Imagen corporativa o publicidad

Los departamentos deben cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Consignar en forma precisa y explícita el nombre de fantasía y su clase, cada vez que utilice el sello de calidad con fines publicitarios.
- b) En el nombre de fantasía no se debe hacer alusión a una clase distinta a las permitidas en esta norma.
- c) El material publicitario utilizado en la promoción de los servicios que ofrecen los departamentos, se debe publicar como mínimo, en español y segundo idioma respondiendo 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 departamento o suite.

5.3 Otros requisitos

- a) Los departamentos deben estar registrados en el sistema de información turística del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR).

- b) Una vez obtenida la certificación, los departamentos deben exhibir en la entrada principal o en cada unidad habitacional y como complemento de su denominación, la categoría asignada.
- c) Cuando en un edificio, bajo el mismo nombre de fantasía, se califican departamentos con más de una categoría, se debe exhibir en cada unidad habitacional la categoría asignada.

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

Los departamentos turísticos y departamentos ejecutivos, 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.

6.1 Las superficies de las unidades habitacionales y áreas de uso común podrán tener hasta un 10% menos de lo exigido en los requisitos según calificación.

NOTA Para que la exclusión sea válida, se deben presentar las resoluciones y/o informes que avalen la categoría de inmueble con valor patrimonial o sus planos y permiso de edificación para avalar la construcción previa a la entrada en vigencia de la presente norma, ya sea por parte del Consejo de Monumentos Nacionales o de la Municipalidad correspondiente.

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 unidades habitaciones y cuando aplique, 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, cornisas), 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.

- 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)

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.

B.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.

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

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 nuestra comunidad y el respeto hacia ella.
- La satisfacción de nuestros clientes.
- La realización de nuestro 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.

B.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.

B.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).

B.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 público-privadas que promueven el desarrollo del destino turístico (si existiese).
- Contar con un programa de gestión del agua.
- Registrar periódicamente el 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.
- 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.

Para más información se recomienda leer los manuales de sustentabilidad en www.sernatur.cl, o solicitarlos en formato físico a la Dirección Regional correspondiente.