

Alojamiento turístico - Albergues, refugios u hostels - Requisitos para su calificación

Preámbulo

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

Esta norma se estudió a través del Comité Técnico *Alojamiento turístico*, para especificar los requisitos generales, de gestión y de calidad que deben cumplir los albergues, refugios u hostels para optar a la calificación de básico o turista.

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

- a) Reglamento de clasificación de albergues turísticos de las Comunidades de Aragón y Asturias, año 2002.
- b) Reglamento de clasificación de refugios de Bolivia, año 2001.
- c) Reglamento de clasificación de albergues de Nicaragua año 2002.
- d) Reglamento de clasificación de albergues de Tierra del Fuego, año 2002.
- e) Reglamento de clasificación de albergues de Perú, año 2003.

NCh2971

La norma NCh2971 ha sido preparada por la División de Normas del Instituto Nacional de Normalización, y en su estudio el Comité estuvo constituido por las organizaciones y personas naturales siguientes:

Asociación Chilena de Albergues Turísticos
Juveniles Hostelling International

Chilensy S.A.
Consultor Particular
Consultor Particular
Ecotempo
Espacio Empresarial

Giro Ingeniería
Global Quality
Hoteleros de Chile A.G.
ICONTEC Chile
Instituto del Medio Ambiente, IDMA
Instituto Nacional de Normalización, INN

IRAM Chile S.A.
Oficina Provincial de Viña del Mar,
SEREMI Salud, V Región
R.L. Asociados
Servicio Nacional de Capacitación y
Empleo, SENCE
Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR

V.M.V. Consultores Ltda.
Universidad de Las Américas
Universidad de Playa Ancha
Universidad Tecnológica Metropolitana, UTEM

Pablo Fernández D.
Rodrigo Vásquez C.
Juan E. Vargas
Claudia Díaz V.
Francisca Saavedra
Alvaro Pumarino C.
Alejandro Bascuñán E.
Tania Salazar P.
M. Isabel Vejar R.
Alejandra Jamett V.
Oscar Tudela P.
Andrea Salazar S.
Julio Palma C.
Sandra Araya T.
Pablo Ramírez M.
Ramona Villalón D.
Andrea Barriga C.

Eugenia Mancilla
Reymond Lechman D.

Alwine Woischnik
Ricardo González C.
Fernando Merino J.
María J. Vásquez B.
Flavia Guerrero
Mafilda Sandoval
Elizabeth Matta G.
Mafilda Sandoval

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

Aventurismo Expediciones, Copiapó
Cámara de Turismo Austro Chile A.G.
Cámara de Turismo de Iquique A.G.
Comité Región Antofagasta por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región Araucanía por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región Arica y Parinacota por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región Coquimbo por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región O'Higgins por la Calidad de los Servicios Turísticos

Comité Región Magallanes por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región Tarapacá por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región Valparaíso por la Calidad de los Servicios Turísticos
Hostería Mirador del Payne, Punta Arenas
Servitravel & Servilaundry, Natales

El Anexo A forma parte de la norma.

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 31 de mayo de 2006.

Esta norma ha sido declarada Oficial de la República de Chile por Resolución N° 361, de fecha 06 de julio de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, publicada en el Diario Oficial del 11 de julio de 2006.

Alojamiento turístico - Albergues, refugios u hostels - 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 albergues, refugios u hostels que presten el servicio de alojamiento turístico para obtener la calificación de básico o turista.

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

2 Referencias normativas

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

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

3 Términos y definiciones

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

4 Requisitos de organización

El albergue, refugio u hostel, en cualesquiera de sus calificaciones, debe tener una organización tal, de manera que preste los servicios correspondientes a su categoría y los que promocióne. En particular, debe:

- a) Poseer un organigrama básico de funcionamiento y división de responsabilidades cuando las personas que trabajan en el establecimiento, sea mayor o igual a tres.
- b) Contar con procedimientos que permitan garantizar la calidad de los servicios ofrecidos, así como la oportunidad con que se prestan los mismos.
- c) Asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento de todas las dependencias del establecimiento, así como de su equipamiento.
- d) Tener implementado un procedimiento de control relacionado con seguridad e higiene del establecimiento.
- e) Asegurar la correcta presentación del personal que atiende a los huéspedes, según sea el cargo o sus funciones.
- f) Informar a los huéspedes de las normas internas relativas al uso de las instalaciones, dependencias y equipos, como por ejemplo uso de la cocina, del lavadero, horario de disponibilidad de Internet u otras, las que deben ser exhibidas en español y en inglés cuando el establecimiento informe de esta facilidad.
- g) Tener definido e informar el reglamento de convivencia de los huéspedes y otras disposiciones relativas al uso de los espacios comunes, el que debe ser exhibido en un lugar visible de un área de uso común, en español y en inglés cuando se informe de esta facilidad.
- h) Exhibir en lugares visibles información relativa a la política respecto a la tenencia de mascotas, áreas para fumadores y otras disposiciones relativas al uso de las habitaciones y otras áreas de uso común, en español e inglés.
- i) Asegurar que cualquier servicio optativo que ofrezca el establecimiento, sea otorgado con una calidad acorde a la categoría asignada.
- j) Informar de aquellas medidas de sustentabilidad ambiental adoptadas por el establecimiento y que puedan repercutir en los servicios ofrecidos, (tales como ahorro de energía y agua potable), las cuales deben ser de carácter opcional.
- k) Tener implementado un medio de recepción y tratamiento de reclamos y sugerencias.

5 Servicios generales

El albergue, refugio u hostel debe tener implementados como mínimo los servicios siguientes, según la categoría que corresponda, considerando que la prestación de un servicio mayor al servicio especificado permite dar por cumplido el requisito, siempre que sea del mismo tipo:

Turista	Básico
5.1 Servicios generales	
Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común.	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común.
Acondicionamiento térmico en recintos de uso común con: - ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24° C; - calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 16°C.	Contar con un recinto de uso común con calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 16° C.
Servicio telefónico a disposición del huésped en algún lugar de uso común, de acuerdo a disponibilidad del servicio en la zona donde se ubica el establecimiento.	Servicio telefónico a disposición del huésped en algún lugar de uso común, de acuerdo a disponibilidad del servicio en la zona donde se ubica el establecimiento.
Servicio de iluminación (eléctrica, gas u otras).	Servicio de iluminación (eléctrica, gas u otras).
Servicio de iluminación de emergencia, en todos los recintos de uso común.	Servicio de iluminación de emergencia, en todos los recintos de uso común.
Servicio de televisión abierta en la sala de estar u otro lugar de uso común, de acuerdo a disponibilidad del servicio en la zona donde se ubica el establecimiento. Este requisito no se aplica cuando el establecimiento explícitamente informa que su política es no contar con este servicio.	No aplica
Servicio de Internet en algún lugar de uso común, de acuerdo a disponibilidad del servicio en la zona donde se ubica el establecimiento.	No aplica
Servicio de primeros auxilios propio o concertado.	Servicio de primeros auxilios propio o concertado.
Facilidades para el autoservicio de lavado, propio o concertado.	Facilidades para el autoservicio de lavado, propio o concertado.

(continúa)

Turista	Básico
5.2 Servicios de atención	
Servicio de recepción permanente con atención en español y en segundo idioma, cuando se informe de esta facilidad.	Servicio de recepción en el horario informado, con un mínimo por 8 h.
Servicio de custodia de equipaje permanente.	Servicio de custodia de equipaje, con atención mínima por 8 h.
Servicio de información general y turística del entorno donde está emplazado el establecimiento, según lo establecido en Anexo A.	Servicio de información general y turística del entorno donde está emplazado el establecimiento, según lo establecido en Anexo A.
5.3 Servicio de alimentos y bebidas	
Servicio de desayuno que incluya una bebida caliente (té, café, leche) y un mínimo de tres alimentos tales como pan, mantequilla y mermelada.	No aplica
Facilidades para que el huésped pueda preparar y servirse alimentos y bebidas o servicio de cafetería.	Facilidades para que el huésped pueda preparar y servirse alimentos y bebidas o servicio de cafetería.
5.4 Servicio de entretenimientos	
Facilidades para la realización de al menos dos actividades recreativas, tales como, mesa de ping pong, bicicletas o juegos de salón (naipes, cachos, similares) ¹⁾ .	No aplica
1) Los Juegos de salón constituyen para el efecto de este requisito una sola actividad recreativa.	

6 Requisitos de arquitectura

Los albergues, refugios u hostels deben contar con los requisitos mínimos de arquitectura siguientes, según corresponda.

Turista	Básico
Recinto de acceso y recepción que permita la permanencia simultánea del 10% de la capacidad total de plazas ¹⁾ del establecimiento.	Recinto de acceso y recepción que permita la permanencia simultánea del 5% de la capacidad total de plazas ¹⁾ del establecimiento.
Recinto para guardar equipaje en custodia el cual puede ser compartido para otras funciones internas del establecimiento, o bien casilleros individuales con candado o sistema de cierre equivalente.	Recinto para guardar equipaje en custodia el cual puede ser compartido para otras funciones internas del establecimiento, o bien casilleros individuales con candado o sistema de cierre equivalente.
Sala(s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 20% de la capacidad total de plazas ¹⁾ del establecimiento. En zonas de clima benigno ésta(s) puede(n) estar parcialmente abierta(s) al exterior.	Sala(s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 10% de la capacidad total de plazas ¹⁾ del establecimiento. En zonas de clima benigno ésta(s) puede(n) estar parcialmente abierta(s) al exterior.
Comedor(es) que permita(n) uso simultáneo del 30% de la capacidad total de plazas ¹⁾ del establecimiento. En zonas de clima benigno éste(os) puede(n) estar parcialmente abierto(s) al exterior.	Comedor(es) que permita(n) uso simultáneo del 15% de la capacidad total de plazas ¹⁾ del establecimiento. En zonas de clima benigno éste(os) puede(n) estar parcialmente abierto(s) al exterior.
Los recintos destinados a dormitorios deben tener una superficie y volumen mínimos de 5 m ² por cama o litera y 6 m ³ por huésped.	Los recintos destinados a dormitorios deben tener una superficie y volumen mínimos de 5 m ² por cama o litera y 6 m ³ por huésped.
Para las habitaciones que no cuenten con baño privado se debe contar con baños comunes diferenciados por género, que en su conjunto tengan una capacidad de un lavamanos, un inodoro y una ducha por cada cinco huéspedes.	Para las habitaciones que no cuenten con baño privado se debe contar con baños comunes diferenciados por género, que en su conjunto tengan una capacidad de un lavamanos, un inodoro y una ducha por cada cinco huéspedes.
Las regaderas de duchas deben tener una altura mínima de 1,90 m respecto del piso de la ducha y contar con barra de seguridad.	Las regaderas de duchas deben tener una altura mínima de 1,90 m respecto del piso de la ducha y contar con barra de seguridad.
Recinto de cocina.	Recinto de cocina.
Recinto para lavado, el cual en zonas de clima benigno puede estar parcialmente abierto al exterior, cuando el servicio es propio.	Recinto para lavado, el cual en zonas de clima benigno puede estar parcialmente abierto al exterior, cuando el servicio es propio.
1) Para el cálculo de las capacidades de los recintos, por cada plaza se debe considerar 1 m ² .	

7 Requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros

Los albergues, refugios u hostels deben contar como mínimo con los requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros siguientes, según corresponda.

Turista	Básico
7.1 Sala(s) de estar	
Butacas, sofás, sillas o similares en cantidad equivalente a un 20% de la capacidad total de las plazas del establecimiento.	Butacas, sofás, sillas o similares en cantidad equivalente a un 10% de la capacidad total de las plazas del establecimiento.
Televisor a color.	No aplica
Un computador para el servicio de Internet el que puede estar en algún otro lugar de uso común.	No aplica
7.2 Comedor(es)	
Mesa(s) de comedor con sus correspondientes sillas o similares, en cantidad equivalente a un 30% de la capacidad total de plazas del establecimiento.	Mesa(s) de comedor con sus correspondientes sillas o similares, en cantidad equivalente a un 15% de la capacidad total de plazas del establecimiento.
7.3 Unidades habitacionales	
Camas individuales, literas o la combinación de éstas según corresponda a la capacidad de la unidad habitacional.	Camas individuales, literas o la combinación de éstas según corresponda a la capacidad de la unidad habitacional.
Colchón, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama; todos del tamaño correspondiente a la cama.	Colchón, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama; todos del tamaño correspondiente a la cama. Este requisito no se aplica cuando el establecimiento explícitamente informa que su política es no contar con el servicio, en cuyo caso debe disponer de colchonetas de acuerdo a su capacidad.
Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación.	Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación. Este requisito no se aplica cuando el establecimiento explícitamente informa que su política es no contar con el servicio.

(continúa)

(continuación)

Turista	Básico
Velador o mesa de noche por cada dos huéspedes, o bien repisa o equivalente para cada huésped.	No aplica
Una silla o asiento por unidad habitacional.	No aplica
Casilleros individuales con candado o sistema de cierre equivalente.	No aplica
Luz de velador o cabecera por huésped.	No aplica
Tomacorriente con indicación de voltaje, si corresponde.	No aplica
Papelerero.	Papelerero.
Persianas o cortinas.	Persianas o cortinas.
7.4 Baños	
Inodoro con asiento, lavamanos y ducha.	Inodoro con asiento, lavamanos y ducha.
Espejo medio cuerpo sobre lavamanos.	Espejo sobre lavamanos de al menos 0,30 m x 0,40 m.
Agua caliente y fría en ducha y lavamanos.	Agua caliente y fría en ducha y agua fría en lavamanos.
Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha.	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha.
Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos.	Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos.
Jabón líquido con dispensador en lavamanos y papel higiénico.	Jabón líquido con dispensador en lavamanos y papel higiénico.
Tomacorriente con indicación de voltaje, si corresponde.	Tomacorriente con indicación de voltaje, si corresponde.
Papelerero.	Papelerero.
7.5 Cocina para uso de huéspedes, de acuerdo a capacidad del establecimiento¹⁾	
Cocina de cuatro platos y horno.	Cocina.
Lavaplatos.	Lavaplatos.
Refrigerador cuando hay disponibilidad de energía eléctrica.	Refrigerador cuando hay disponibilidad de energía eléctrica.

(continúa)

Turista	Básico
Vajilla y cubiertos de acuerdo a la capacidad del comedor.	Vajilla y cubiertos de acuerdo a la capacidad del comedor.
Mantelería a solicitud del huésped.	No aplica
Utensilios para preparar alimentos (ollas, sartén y otros).	Utensilios para preparar alimentos (ollas, sartén y otros).
Horno de microonda cuando hay disponibilidad de energía eléctrica.	Horno de microonda cuando hay disponibilidad de energía eléctrica.
Basurero con tapa y bolsa.	Basurero con tapa y bolsa.
Gabinetes para almacenar utensilios e insumos.	Gabinetes para almacenar utensilios e insumos.
7.6 Recinto para lavado²⁾	
Lavadero con llaves de agua fría y caliente.	Lavadero con llave de agua fría.
Espacio para colgar o tender la ropa.	Espacio para colgar o tender la ropa.
Basurero(s) con bolsa(s) y tapa(s).	Basurero(s) con bolsa(s) y tapa(s).
1) Requisito no aplicable si el establecimiento tiene sólo servicio de cafetería.	
2) Requisito no aplicable si el servicio es concertado.	

8 Requisitos comerciales y de marketing

El albergue, refugio u hostel debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes, respecto de sus relaciones comerciales y de marketing, durante su período de operación:

8.1 Reservas y ventas

Es competencia del albergue, refugio u hostel 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 plazas y de los distintos servicios que ofrece.
- 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 y difundir en recepción, las tarifas diarias del servicio de alojamiento y demás servicios que ofrezca, para las diferentes temporadas de operación, expresadas en moneda local y su equivalente, como mínimo, en una moneda extranjera de uso frecuente.
- d) Informar de aquellos beneficios legales o tributarios que favorezcan al huésped, cuando sea política del establecimiento, tales como exención del IVA a turistas extranjeros, en las condiciones establecidas en la normativa vigente.

8.2 Imagen corporativa o publicidad

El albergue, refugio u hostel debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Consignar en forma precisa y explícita el nombre de fantasía y su clase, cada vez que se use el sello de calidad en los medios publicitarios.
- b) El material publicitario utilizado en la promoción de los servicios que ofrece el albergue, refugio u hostel debe responder a parámetros verificables, evitando el uso de términos que, por su ambigüedad, pudieran inducir expectativas sobre los servicios superiores a los que realmente presta el albergue, refugio u hostel.

8.3 Otros requisitos

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

9 Albergues, refugios u hostels ubicados en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial

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

Anexo A

(Normativo)

Servicios de información

A continuación se indica la información que por ser útil a los huéspedes, debe estar disponible en un lugar visible de la recepción del albergue, refugio u hostel:

- Ubicación de las habitaciones, de las instalaciones y vías de escape.
- Dirección y teléfonos de organismos tales como consulados, oficinas de turismo, centros de salud, carabineros.
- Dirección y teléfono de servicios tales como bancos, fotografía, correos, centros de llamada y casas de cambio.
- Información relacionada con transporte terrestre, aéreo o marítimo.

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

- Plano de la ciudad donde se emplaza el establecimiento o localidad más cercana.
- Mapa de la región.
- Mapa de carreteras y red ferroviaria.
- Guía de espectáculos.
- Guía de compra.

Alojamiento turístico - Albergues, refugios u hostels - Requisitos para su calificación

Tourist lodging - Hostels - Requirements for qualification

Primera edición : 2006

Descriptor: *establecimientos de alojamiento turístico, albergues, clasificación, requisitos*

CIN 03.080.30
