

---

**NORMA CHILENA**

***NCh* 2980-2012**

---

INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACION • INN-CHILE

---

## **Alojamiento turístico - Apart-hoteles - Requisitos para su calificación**

***Tourist lodging - Apart-hotels - Requirements for qualification***

Primera edición : 2012  
Corregida y reimpressa : 2012

---

CIN 03.080.30

---

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

\* Prohibida reproducción y venta \*



Derechos de autor:

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

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

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



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© INN 2012

Instituto Nacional de Normalización - INN

Matías Cousiño 64, piso 6 • Santiago de Chile

Tel. + 56 2 445 88 00

Fax + 56 2 441 04 29

Correo Electrónico [info@inn.cl](mailto:info@inn.cl)

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

Publicado en Chile



**Contenido**

	<b>Página</b>
<b>Preámbulo</b>	III
<b>1 Alcance y campo de aplicación</b>	1
<b>2 Referencias normativas</b>	1
<b>3 Términos y definiciones</b>	1
<b>4 Requisitos para las categorías de 1 a 5 estrellas</b>	2
4.1 Organización	2
4.2 Servicios generales	5
4.3 Requisitos de arquitectura, equipamiento, mobiliario y suministros de la sala de estar y restaurante	11
4.4 Requisitos de arquitectura, equipamiento, mobiliario y suministros de las unidades habitaciones	12
<b>5 Requisitos comerciales y de marketing</b>	19
5.1 Reservas y ventas	19
5.2 Imagen corporativa o publicidad	19
5.3 Otros requisitos	20
<b>6 Apart-hoteles ubicados en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial</b>	20
<b>Anexos</b>	
<b>Anexo A (normativo) Buen estado de conservación de mobiliario y suministros</b>	21

## Contenido

	<b>Página</b>
<b>Anexo B (informativo) Buenas prácticas de sustentabilidad</b>	24
<b>B.1 Política de sustentabilidad de la empresa</b>	24
<b>B.2 Ambito económico</b>	26
<b>B.3 Ambito sociocultural</b>	27
<b>B.4 Ambito medioambiental</b>	27

## **Alojamiento turístico - Apart-hoteles - Requisitos para su calificación**

### **Preámbulo**

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

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

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

Esta norma se estudió a través del Comité Técnico *Alojamientos turísticos* para especificar los requisitos generales, de gestión y de calidad que deben cumplir los apart-hoteles para optar a la calificación de 5, 4, 3, 2 ó 1 estrellas.

Para la elaboración de esta norma se han tomado en consideración los documentos siguientes:

- a) Norma NCh2980.Of2005.
- b) Ley N°20.423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo.
- c) Otros antecedentes nacionales y extranjeros.

## NCh2980

El Anexo A forma parte de la norma.

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

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

Esta norma ha sido corregida y reimpressa en 2012, modificándose la subcláusulas 4.4.6, letra k) Apart Hoteles en todas las estrellas.



# **Alojamiento turístico - Apart-hoteles - Requisitos para su calificación**

## **1 Alcance y campo de aplicación**

**1.1** Esta norma establece los requisitos mínimos generales, de gestión y de calidad que deben cumplir los apart-hoteles que presten el servicio de alojamiento turístico, para obtener según corresponda la calificación de 5 a 1 estrellas.

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

**1.3** Esta norma no se aplica a los departamentos turísticos, para los cuales se debe aplicar la Norma Chilena correspondiente.

## **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 indicados en NCh2760.

## **4 Requisitos para las categorías de 5 a 1 estrellas**

### **4.1 Organización**

El apart-hotel, 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, el apart-hotel debe:

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

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

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

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

Las 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) reservas del servicio de alojamiento turístico que preste el establecimiento, con los registros correspondientes;
- b.2) servicio de recepción (Check in y Check out), con los registros correspondientes;
- b.3) recepción y tratamiento de reclamos y sugerencias, que incluya los canales de comunicación entre el huésped, la persona encargada al interior del apart-hotel, los plazos de respuesta al huésped y el registro de la acción tomada;
- b.4) plan de emergencias ante situaciones tales como terremoto, tsunami o incendio;

- b.5) servicio de custodia de valores; no aplicable a apart-hoteles de 1 estrella excepto en los casos que se ofrezca dicho servicio;
- b.6) servicio de custodia de equipaje;
- b.7) servicio de lavandería; no aplicable a los apart-hoteles de 2 y 1 estrellas excepto en los casos que se ofrezca dicho servicio;
- b.8) servicio médico propio o concertado. En los apart-hoteles de 3, 2 y 1 estrella que no puedan contar con este servicio, deben informar de esta situación a los huéspedes y tener definido un protocolo de traslado, y contar con el personal capacitado y entrenado en primeros auxilios;
- b.9) contar con procedimientos funcionales y de control relacionados con la seguridad e higiene de las dependencias e instalaciones del apart-hotel.
- c) Contar con el personal competente y que cuente con la capacitación y entrenamiento según las necesidades del establecimiento con sus respectivos registros, la que debe incluir:
  - c.1) capacitación sobre las políticas y prácticas adoptadas por el establecimiento respecto de medidas y/o políticas de protección que el establecimiento ha adoptado para evitar la explotación de los seres humanos, en cualesquiera de sus formas, especialmente la sexual, y en particular cuando afecta a niños, incluyendo el adecuado manejo de situaciones de esta naturaleza, cuando éstas se presenten en el ejercicio de sus labores;
  - c.2) capacitación de los planes de emergencia que el establecimiento haya definido, de cómo actuar en situaciones de emergencia; terremoto, tsunami o incendio, y cómo informar a los huéspedes de los planes de seguridad en las unidades habitacionales y lugares de uso común.
- d) Contar con personal con ropa de trabajo o uniforme, según lo defina la organización del establecimiento.
- e) Contar con programas de mantención, preventivos y correctivos, de tal manera de asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento de todas las dependencias del apart-hotel, así como de su equipamiento (ver Anexo A).
- f) Contar con procedimientos para seleccionar proveedores y verificar la información que éstos proporcionan del establecimiento, y la actualización de la información cuando el establecimiento modifique o actualice información como tarifas o servicios
- g) Informar mediante la exhibición en lugares visibles de las instalaciones deportivas y/o recreativas, en al menos español e inglés, un resumen de las disposiciones (tal como el reglamento interno de uso), sobre el uso de las instalaciones, dependencias, según corresponda.
- h) Informar a los huéspedes la política respecto a tenencia de mascotas.

## NCh2980

- i) Informar a los huéspedes la política respecto a áreas para fumadores y no fumadores.
- j) Informar mediante la exhibición en lugares visibles de las áreas de uso común y/o en cada departamento, de un resumen de las disposiciones sobre el uso de las instalaciones, dependencias o equipos que corresponda, en español e inglés.
- k) Informar mediante un directorio de servicios del apart-hotel, en cada unidad habitacional, en español e inglés, de todos los servicios del apart-hotel, indicando definición del servicio, horario de las prestaciones, y en el caso que éstos sean proporcionados por terceros, lugar o teléfono donde se puedan contratar.
- l) Informar de aquellas medidas de sustentabilidad ambiental adoptadas por el apart-hotel y que puedan repercutir en los servicios ofrecidos (tales como menor frecuencia de cambio de toallas o sábanas), las cuales deben ser de carácter opcional y no deben generar un menor nivel de servicio, si el huésped no desea colaborar voluntariamente (ver Anexo B).
- m) Contar con la información relevante que por ser útil a los huéspedes, debe estar disponible en la recepción del apart-hotel; los antecedentes deben ser los correspondientes a la comuna, entre otros:
  - m.1) dirección y teléfonos de oficinas de turismo;
  - m.2) dirección y teléfonos de organismos tales como embajadas y consulados;
  - m.3) dirección y teléfono de servicios tales como bancarios, fotografía, correos, centros de llamada y casas de cambio;
  - m.4) información relacionada con líneas de transporte terrestre, aéreo o marítimo; locomoción colectiva urbana e interurbanas con sus respectivos horarios; aeropuertos, estaciones de ferrocarril, y arriendo de auto con o sin chofer;
  - m.5) ubicación de restaurantes clasificados por su tipo, locales de fiesta, cines, teatros, espectáculos, iglesias y centros religiosos de distintos credos, instalaciones deportivas, listado de tiendas especializadas;
  - m.6) información sobre hospitales, clínicas y centros médicos especializados, carabineros, investigaciones y seguridad comunal;
  - m.7) plano de la ciudad;
  - m.8) mapa de la región;
  - m.9) mapa de carreteras y red ferroviaria;
  - m.10) guía de espectáculos;
  - m.11) guía de compra en la ciudad.

**4.2 Servicios generales**

**4.2.1** Todos los servicios ofrecidos por el apart-hotel, deben estar en condiciones operativas para el cliente (ver Anexo A).

**4.2.2** El apart-hotel debe tener implementados como mínimo los servicios siguientes, según la categoría que corresponda, considerando que la prestación de un servicio mayor al servicio especificado permite dar por cumplido el requisito, siempre que sea del mismo tipo:

	<b>Apart-hoteles 5 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 4 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 3 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 2 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 1 estrella</b>
<b>4.2.3 Servicios generales</b>					
a)	Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto del apart-hotel, en número equivalente al 20% de las habitaciones del mismo, y a no más de 150 m.	Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto del apart-hotel, en número equivalente al 10% de las habitaciones del mismo, y a no más de 300 m.	Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto del apart-hotel, en número equivalente al 5% de las habitaciones del mismo, y a no más de 300 m.	No aplica	No aplica
b)	Lugar de detención para tomar y dejar pasajeros ubicado frente al acceso principal del apart-hotel.	Lugar de detención para tomar y dejar pasajeros ubicado frente al acceso principal del apart-hotel.	No aplica	No aplica	No aplica
c)	Entrada exclusiva para huéspedes y otra para servicio.	Entrada exclusiva para huéspedes otra para servicio.	No aplica	No aplica	No aplica
d)	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del apart-hotel.	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del apart-hotel.	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del apart-hotel.	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del apart-hotel.	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del apart-hotel.
e)	Sistema de acondicionamiento térmico en lugares de uso común con:  - sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C.  - sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C.	Sistema de acondicionamiento térmico en lugares de uso común con:  - sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C.  - sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C.	Sistema de acondicionamiento térmico en lugares de uso común con:  - ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C.  - sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C.	Sistema de acondicionamiento térmico en lugares de uso común con:  - ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C.  - calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C.	Calefacción en los lugares de uso común, cuando la temperatura interior sea menor a 18°C.

(continúa)

(continuación)

	<b>Apart-hoteles 5 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 4 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 3 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 2 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 1 estrella</b>
f)	<p>Servicio de ascensor(es) exclusivo(s) de los clientes y otro(s) de uso exclusivo para servicios), si el apart-hotel posee dos o más pisos que contemplen recintos o instalaciones para uso de sus huéspedes.</p> <p>Cuando el apart-hotel esté en un edificio compartido con comunidades, se debe informar a los huéspedes el horario de movimiento de carga del personal de servicio, considerando para esto el horario de menos uso del ascensor de parte de los huéspedes.</p>	<p>Servicio de ascensor(es) exclusivo(s) de los clientes y otro(s) de uso exclusivo para servicios), si el apart-hotel posee dos o más pisos que contemplen recintos o instalaciones para uso de sus huéspedes.</p> <p>Cuando el apart-hotel esté en un edificio compartido con comunidades, se debe informar a los huéspedes el horario de movimiento de carga del personal de servicio, considerando para esto el horario de menos uso del ascensor de parte de los huéspedes.</p>	<p>Servicio de ascensor(es) exclusivo(s) de los clientes, si el apart-hotel posee cuatro o más pisos que contemplen recintos o instalaciones para uso de sus huéspedes.</p> <p>Cuando el apart-hotel esté en un edificio compartido con comunidades, se debe informar a los huéspedes el horario de movimiento de carga del personal de servicio, considerando para esto el horario de menos uso del ascensor de parte de los huéspedes.</p>	<p>Servicio de ascensor(es) exclusivo(s) de los clientes, si el apart-hotel posee cinco o más pisos que contemplen recintos o instalaciones para uso de sus huéspedes.</p> <p>Cuando el apart-hotel esté en un edificio compartido con comunidades, se debe informar a los huéspedes el horario de movimiento de carga del personal de servicio, considerando para esto el horario de menos uso del ascensor de parte de los huéspedes.</p>	<p>Servicio de ascensor(es) exclusivo(s) de los clientes, si el apart-hotel posee cinco o más pisos que contemplen recintos o instalaciones para uso de sus huéspedes.</p> <p>Cuando el apart-hotel esté en un edificio compartido con comunidades, se debe informar a los huéspedes el horario de movimiento de carga del personal de servicio, considerando para esto el horario de menos uso del ascensor de parte de los huéspedes.</p>
g)	<p>Servicio telefónico con conexión interna, nacional e internacional. En las zonas donde no haya disponibilidad de red telefónica, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión satelital o de otro tipo.</p>	<p>Servicio telefónico con conexión interna, nacional e internacional. En las zonas donde no haya disponibilidad de red telefónica, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión satelital o de otro tipo.</p>	<p>Servicio telefónico con conexión interna, nacional e internacional. En las zonas donde no haya disponibilidad de red telefónica, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión satelital o de otro tipo.</p>	<p>Servicio telefónico con conexión interna, nacional e internacional. En las zonas donde no haya disponibilidad de red telefónica, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión radial o similar.</p>	<p>Servicio telefónico con conexión interna, nacional e internacional. En las zonas donde no haya disponibilidad de red telefónica, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión radial o similar.</p>
h)	<p>Servicio de asistencia telefónica con atención durante las 24 h a las unidades habitacionales, con atención en español e inglés.</p>	<p>Servicio de asistencia telefónica con atención durante las 24 h a las unidades habitacionales, con atención en español e inglés.</p>	<p>Servicio de asistencia telefónica con atención durante las 24 h del día.</p>	<p>Servicio de asistencia telefónica con atención durante las 24 h del día.</p>	<p>Servicio de asistencia telefónica con atención durante las 24 h del día.</p>

(continúa)

(continuación)

	<b>Apart-hoteles 5 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 4 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 3 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 2 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 1 estrella</b>
i)	Servicio de energía complementario mediante equipo electrógeno, que en casos de emergencia haga funcionar los servicios del apart-hotel, con transferencia automática de conexión y desconexión, además de sistema de iluminación de emergencia con encendido automático en los recintos de uso común.	Servicio de energía complementario mediante equipo electrógeno, que en casos de emergencia haga funcionar los servicios básicos de habitabilidad del apart-hotel, además de sistema de iluminación de emergencia con encendido automático, en todos los recintos de uso común.	Servicio de energía complementario mediante sistema de iluminación de emergencia con encendido automático, en todos los recintos de uso común.	Servicio de energía complementario mediante sistema de iluminación de emergencia, en todos los recintos de uso común.	Servicio de energía complementario mediante sistema de iluminación de emergencia, en todos los recintos de uso común.
j)	Servicio de vigilancia.	Servicio de vigilancia.	Servicio de vigilancia.	Servicio de vigilancia.	Servicio de vigilancia.
k)	Sistema de detección de incendios con monitoreo centralizado.	Sistema de detección de incendios.	Sistema de detección de incendios.	Sistema de detección de incendios.	Sistema de detección de incendios.
l)	Sistema de extinción de incendios mediante rociadores automáticos o de manejo manual, en todos los recintos de uso común.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
m)	Servicio de Business Center permanente.	Servicio de Business Center, con atención por 12 h	No aplica	No aplica	No aplica
n)	Baños generales diferenciados cercanos a la recepción, y cuando el apart-hotel tenga recintos de uso común tales como comedor, salón de eventos y similares, los baños generales se ubicarán en cada piso o piso contiguo.	Baños generales diferenciados cercanos a la recepción, y cuando el apart-hotel tenga recintos de uso común tales como comedor, salón de eventos y similares, los baños generales se ubicarán en cada piso o piso contiguo.	Baños generales diferenciados cercanos a la recepción, y cuando el apart-hotel tenga recintos de uso común tales como comedor, salón de eventos y similares, los baños se ubicarán en cada piso o piso contiguo.	Baños generales diferenciados por género cercanos a la recepción.	Baños generales diferenciados por género cercanos a la recepción.
o)	Servicio de lavandería propio o concertado, en horario predefinido de recepción y entrega.	Servicio de lavandería propio o concertado, en horario predefinido de recepción y entrega.	Servicio de lavandería propio o concertado, en horario predefinido de recepción y entrega.	No aplica	No aplica
p)	Servicio médico propio o concertado.	Servicio médico propio o concertado.	Servicio médico propio o concertado.	No aplica	No aplica
q)	Servicio de estética integral tales como peluquería, maquillaje, spa u otros, propio o concertado, en horario definido de atención.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

(continúa)

	<b>Apart-hoteles 5 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 4 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 3 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 2 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 1 estrella</b>
r)	Cuando en forma independiente de los servicios propios del apart-hotel se ofrezcan otros servicios, pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del apart-hotel.	Cuando en forma independiente de los servicios propios del apart-hotel se ofrezcan otros servicios, pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del apart-hotel.	Cuando en forma independiente de los servicios propios del apart-hotel se ofrezcan otros servicios, pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del apart-hotel.	Cuando en forma independiente de los servicios propios del apart-hotel se ofrezcan otros servicios, pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del apart-hotel.	Cuando en forma independiente de los servicios propios del apart-hotel se ofrezcan otros servicios, pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del apart-hotel.
<b>4.2.4 Servicio de recepción y conserjería</b>					
a)	Recinto de acceso, recepción, sala de estar y conserjería que permita la permanencia simultánea del 25% de la capacidad total de unidades habitacionales del apart-hotel <sup>1)</sup> , con una superficie mínima de 30 m <sup>2</sup>	Recinto de acceso, recepción, sala de estar y conserjería que permita la permanencia simultánea del 20% de la capacidad total de unidades habitacionales del apart-hotel <sup>1)</sup> , con una superficie mínima de 25 m <sup>2</sup>	Recinto de acceso, recepción, sala de estar y conserjería que permita la permanencia simultánea del 15% de la capacidad total de unidades habitacionales del apart-hotel <sup>1)</sup> , con una superficie mínima de 20 m <sup>2</sup>	Recinto de acceso, recepción, sala de estar y conserjería que permita la permanencia simultánea del 10% de la capacidad total de unidades habitacionales del apart-hotel <sup>1)</sup> , con una superficie mínima de 15 m <sup>2</sup>	Recinto de acceso, recepción, sala de estar y conserjería que permita la permanencia simultánea del 5% de la capacidad total de unidades habitacionales del apart-hotel <sup>1)</sup> , con una superficie mínima de 10 m <sup>2</sup>
b)	Servicio de conserjería, botones y portería permanente, con atención en español y un segundo idioma.	Servicio de conserjería y botones.	No aplica	No aplica	No aplica
c)	Servicio de recepción permanente, con atención en español e inglés.	Servicio de recepción permanente con atención en español e inglés.	Servicio de recepción permanente con atención en español e inglés.	Servicio de recepción permanente.	Servicio de recepción permanente.
d)	Servicio de información según lo establecido en 4.1 m).	Servicio de información según lo establecido en 4.1 m).	Servicio de información según lo establecido en 4.1 m).	Servicio de información según lo establecido en 4.1 m).	Servicio de información según lo establecido en 4.1 m).
e)	Servicio de custodia de equipaje, con atención permanente, en español e inglés, con su respectivo recinto.	Servicio de custodia de equipaje, con atención permanente, con su respectivo recinto.	Servicio de custodia de equipaje, con atención por 16 h, con su respectivo recinto.	Servicio de custodia de equipajes, con atención por 16 h, con su respectivo recinto.	Servicio de custodia de equipajes, con atención por 12 h, con su respectivo recinto.
f)	Servicio de guardarropía, con su respectivo recinto, siempre que el establecimiento ofrezca los servicios de salones, restaurante o similares de afluencia de clientes externo.	Servicio de guardarropía, con su respectivo recinto, siempre que el establecimiento ofrezca los servicios de salones, restaurante o similares de afluencia de clientes externo.	No aplica	No aplica	No aplica
1) Para el cálculo de la superficie se debe considerar 1 m <sup>2</sup> por departamento.					



Apart-hoteles 5 estrellas		Apart-hoteles 4 estrellas		Apart-hoteles 3 estrellas		Apart-hoteles 2 estrellas		Apart-hoteles 1 estrella	
<b>4.2.5 Servicios de entretenimiento</b>									
a)	Recinto(s) para máquina de ejercicios	No aplica		No aplica		No aplica		No aplica	
b)	Una o más piscina(s) con una capacidad mínima de 10% de las unidades habitacionales. Cuando todas las dependencias del apart-hotel sea un conjunto homogéneo o el apart-hotel no tenga espacios compartidos con comunidades, una de las piscinas debe tener una superficie mínima de 12 m <sup>2</sup> y profundidad mínima de 0,95 m. En caso contrario cuando el apart-hotel comparta piscina con comunidades, debe informarlo a huésped antes de su ingreso al establecimiento.	Recinto(s) para actividades deportivas y recreativas que incluya(n) máquinas de ejercicio.		No aplica		No aplica		No aplica	
c)	Servicio de sauna	No aplica		No aplica		No aplica		No aplica	
<b>4.2.6 Servicios en las unidades habitacionales</b>									
a)	Servicio de custodia de valores, mediante cajas de seguridad en todas las unidades habitacionales.	Servicio de custodia de valores, mediante cajas de seguridad en todas las unidades habitacionales.		Servicio de custodia de valores, mediante cajas de seguridad en todas las unidades habitacionales o en la recepción.		Servicio de custodia de valores, mediante cajas de seguridad en todas las unidades habitacionales o en la recepción.		No aplica	
b)	Unidad habitacional con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas, cuando el apart-hotel cuente con ascensor o unidades habitacionales en primer piso.	Unidad habitacional con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas, cuando el apart-hotel cuente con ascensor o unidades habitacionales en primer piso.		Unidad habitacional con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas, cuando el apart-hotel cuente con ascensor o unidades habitacionales en primer piso.		Unidad habitacional con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas, cuando el apart-hotel cuente con ascensor o unidades habitacionales en primer piso.		Unidad habitacional con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas, cuando el apart-hotel cuente con ascensor o unidades habitacionales en primer piso.	

	<b>Apart-hoteles 5 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 4 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 3 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 2 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 1 estrella</b>
c)	<p>Sistema de acondicionamiento térmico en cada unidad habitacional, con manejo independiente, mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C.</li> <li>- sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C.</li> </ul>	<p>Sistema de acondicionamiento térmico en cada unidad habitacional mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C.</li> <li>- sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C.</li> </ul>	<p>Sistema de acondicionamiento térmico en cada unidad habitacional mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C.</li> <li>- sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C.</li> </ul>	<p>Sistema de acondicionamiento térmico en cada unidad habitacional mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C.</li> <li>- calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C.</li> </ul>	<p>Calefacción en cada unidad habitacional cuando la temperatura interior sea menor a 18°C.</p>
d)	Baño privado en cada unidad habitacional, con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día.	Baño privado en cada unidad habitacional, con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día.	Baño privado en cada unidad habitacional, con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día.	Baño privado en cada unidad habitacional, con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día.	Baño privado en cada unidad habitacional, con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día.
e)	<p>Servicio telefónico de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada unidad habitacional y asistencia telefónica las 24 h, con atención en español y un segundo idioma.</p> <p>En las zonas donde no haya disponibilidad de red telefónica, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión satelital o de otro tipo.</p>	<p>Servicio telefónico de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada unidad habitacional y asistencia telefónica las 24 h, con atención en español y un segundo idioma.</p> <p>En las zonas donde no haya disponibilidad de red telefónica, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión satelital o de otro tipo.</p>	<p>Servicio telefónico de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada unidad habitacional.</p> <p>En las zonas donde no haya disponibilidad de red telefónica, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión satelital o de otro tipo.</p>	<p>Servicio telefónico desde la recepción durante las 24 h del día, con transferencia de llamadas a las unidades habitacionales (interno, nacional e internacional).</p> <p>En las zonas donde no haya disponibilidad de red telefónica, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión satelital o de otro tipo.</p>	<p>Servicio telefónico desde la recepción durante las 24 h del día, con transferencia de llamadas a las unidades habitacionales (interno, nacional e internacional).</p> <p>En las zonas donde no haya disponibilidad de red telefónica, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión satelital o de otro tipo.</p>
f)	Servicio de despertar con atención permanente en español e inglés.	Servicio de despertar con atención permanente en español e inglés.	Servicio de despertar.	Servicio de despertar.	No aplica
g)	Servicio de TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona, más un mínimo de dos canales adicionales privados, salvo que el servicio de TV no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente.	Servicio de TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona, más un mínimo de dos canales adicionales privados, salvo que el servicio de TV no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente.	Servicio de TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona, salvo que el servicio de TV no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente.	Servicio de TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona, salvo que el servicio de TV no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente.	No aplica
h)	Secador de pelo.	Secador de pelo.	Secador de pelo a solicitud del huésped.	Secador de pelo a solicitud del huésped.	Secador de pelo a solicitud del huésped.

**4.3 Requisitos de arquitectura, equipamiento, mobiliario y suministros de la sala de estar y restaurante**

**4.3.1** Todos los componentes materiales de arquitectura e infraestructura del apart-hotel, deberán estar en buen estado y cumplir las funciones de acuerdo a las especificaciones para uso previsto según el fabricante (ver anexo A).

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

	Apart-hoteles 5 estrellas	Apart-hoteles 4 estrellas	Apart-hoteles 3 estrellas	Apart-hoteles 2 estrellas	Apart-hoteles 1 estrella
<b>4.3.3 Servicio recepción, sala de estar y conserjería</b>					
a)	Recinto de acceso, recepción, sala de estar y conserjería que permita la permanencia simultánea del 25% de la capacidad total de unidades habitacionales del apart-hotel <sup>1)</sup> , con una superficie mínima de 30 m <sup>2</sup> .	Recinto de acceso, recepción, sala de estar y conserjería que permita la permanencia simultánea del 20% de la capacidad total de unidades habitacionales del apart-hotel <sup>1)</sup> , con una superficie mínima de 25 m <sup>2</sup> .	Recinto de acceso, recepción, sala de estar y conserjería que permita la permanencia simultánea del 15% de la capacidad total de unidades habitacionales del apart-hotel <sup>1)</sup> , con una superficie mínima de 20 m <sup>2</sup> .	Recinto de acceso, recepción, sala de estar y conserjería que permita la permanencia simultánea del 10% de la capacidad total de unidades habitacionales del apart-hotel <sup>1)</sup> , con una superficie mínima de 15 m <sup>2</sup> .	Recinto de acceso, recepción, sala de estar y conserjería que permita la permanencia simultánea del 5% de la capacidad total de unidades habitacionales del apart-hotel <sup>1)</sup> , con una superficie mínima de 10 m <sup>2</sup> .
b)	Iluminación eléctrica central y localizada, lámparas o similar en el área de estar.	Iluminación eléctrica central y localizada, lámparas o similar en el área de estar.	Iluminación eléctrica central y localizada, lámparas o similar en el área de estar.	Iluminación eléctrica central en el área de estar.	Iluminación eléctrica central en el área de estar.
c)	Televisor a color con control remoto, en algún lugar de uso común cuando no exista TV en las habitaciones.	Televisor a color con control remoto, en algún lugar de uso común cuando no exista TV en las habitaciones.	Televisor a color, en algún lugar de uso común cuando no exista TV en las habitaciones.	Televisor a color, en algún lugar de uso común cuando no exista TV en las habitaciones.	No aplica
d)	Citófono conectado con la recepción y teléfono con conexión nacional e internacional.	Citófono conectado con la recepción y teléfono con conexión nacional e internacional.	Teléfono con conexión nacional e internacional.	No aplica	No aplica
e)	Escritorio	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
1) Para el cálculo de la superficie se debe considerar 1 m <sup>2</sup> por departamento					

(continúa)

(conclusión)

	Apart-hoteles 5 estrellas	Apart-hoteles 4 estrellas	Apart-hoteles 3 estrellas	Apart-hoteles 2 estrellas	Apart-hoteles 1 estrella
<b>4.3.4 Servicio de alimentos y bebidas</b>					
a)	Cuando el apart-hotel ofrezca el servicio de desayuno, propio o concertado, éste debe ser continental expandido, el que contiene variedad de pan, mantequilla, mermelada, jamón queso, bebidas frías y calientes.	Cuando el apart-hotel ofrezca el servicio de desayuno, propio o concertado, éste debe ser continental expandido, el que contiene variedad de pan, mantequilla, mermelada, jamón queso, bebidas frías y calientes.	Cuando el apart-hotel ofrezca el servicio de desayuno, propio o concertado, éste debe ser continental expandido, el que contiene variedad de pan, mantequilla, mermelada, jamón queso, bebidas fría y calientes.	Cuando el apart-hotel ofrezca el servicio de desayuno, propio o concertado, éste debe ser continental expandido, el que contiene variedad de pan, mantequilla, mermelada, jamón queso, bebidas frías y calientes.	Cuando el apart-hotel ofrezca el servicio de desayuno, propio o concertado, éste debe ser continental expandido, el que contiene variedad de pan, mantequilla, mermelada, jamón queso, bebidas frías y calientes.
b)	Cuando el apart-hotel ofrezca el servicio de desayuno, cafetería y restaurante propio o concertado debe informar el horario definido de atención y carta a disposición del huésped.	Cuando el apart-hotel ofrezca el servicio de desayuno, cafetería y restaurante propio o concertado debe informar el horario definido de atención y carta a disposición del huésped.	Cuando el apart-hotel ofrezca el servicio de desayuno, cafetería y restaurante propio o concertado debe informar el horario definido de atención y carta a disposición del huésped.	Cuando el apart-hotel ofrezca el servicio de desayuno, cafetería y restaurante propio o concertado debe informar el horario definido de atención y carta a disposición del huésped.	Cuando el apart-hotel ofrezca el servicio de desayuno, cafetería y restaurante propio o concertado debe informar el horario definido de atención y carta a disposición del huésped.

#### 4.4 Requisitos de arquitectura, equipamiento, mobiliario y suministros de las unidades habitaciones

4.4.1 Todos los componentes materiales de arquitectura e infraestructura de las unidades habitacionales del apart-hotel, deberán estar en buen estado y cumplir las funciones de acuerdo a las especificaciones para uso previsto según el fabricante (ver anexo A).

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

	Apart-hoteles 5 estrellas	Apart-hoteles 4 estrellas	Apart-hoteles 3 estrellas	Apart-hoteles 2 estrellas	Apart-hoteles 1 estrella
<b>4.4.3.Arquitectura de las unidades habitacionales</b>					
a)	Departamentos que cuenten con un recinto independiente para dormitorio, además de áreas de estar, comedor y cocina, las que pueden estar integradas.	Departamentos que cuenten con un área independiente para dormitorio, además de áreas de estar, comedor y cocina, las que pueden estar integradas.	Departamentos que cuenten con un área para dormitorio, además de áreas de estar, comedor y cocina, las que pueden estar integradas.	Departamentos que cuenten con un área para dormitorio, además de áreas de estar, comedor y cocina, las que pueden estar integradas.	Departamentos que cuenten con un área para dormitorio, además de áreas de estar, comedor y cocina, las que pueden estar integradas.

(continúa)

(continuación)

Apart-hoteles 5 estrellas		Apart-hoteles 4 estrellas		Apart-hoteles 3 estrellas		Apart-hoteles 2 estrellas		Apart-hoteles 1 estrella	
b)	Los departamentos de dos plazas deben tener al menos una superficie total de 25 m <sup>2</sup> . Los departamentos de mayor capacidad deben incrementar su superficie en 7,5 m <sup>2</sup> por cada plaza adicional. A partir de la quinta plaza deben contar al menos con dos dormitorios.	Los departamentos de dos plazas deben tener al menos una superficie total de 22 m <sup>2</sup> . Los departamentos de mayor capacidad deben incrementar su superficie en 6,0 m <sup>2</sup> por cada plaza adicional. A partir de la cuarta plaza deben contar al menos con un recinto de dormitorio adicional.	Los departamentos de dos plazas deben tener al menos una superficie total de 19 m <sup>2</sup> . Los departamentos de mayor capacidad deben incrementar su superficie en 6,0 m <sup>2</sup> por cada plaza adicional. A partir de la quinta plaza deben contar al menos con un recinto de dormitorio adicional.	Los departamentos de dos plazas deben tener al menos una superficie total de 19 m <sup>2</sup> . Los departamentos de mayor capacidad deben incrementar su superficie en 4,0 m <sup>2</sup> por cada plaza adicional. A partir de la quinta plaza deben contar al menos con un recinto de dormitorio adicional.	Los departamentos de dos plazas deben tener al menos una superficie total de 19 m <sup>2</sup> . Los departamentos de mayor capacidad deben incrementar su superficie en 4,0 m <sup>2</sup> por cada plaza adicional. A partir de la quinta plaza deben contar al menos con un recinto de dormitorio adicional.	Los departamentos de dos plazas deben tener al menos una superficie total de 19 m <sup>2</sup> . Los departamentos de mayor capacidad deben incrementar su superficie en 4,0 m <sup>2</sup> por cada plaza adicional. A partir de la quinta plaza deben contar al menos con un recinto de dormitorio adicional.	Los departamentos de dos plazas deben tener al menos una superficie total de 19 m <sup>2</sup> . Los departamentos de mayor capacidad deben incrementar su superficie en 4,0 m <sup>2</sup> por cada plaza adicional. A partir de la quinta plaza deben contar al menos con un recinto de dormitorio adicional.	Los departamentos de dos plazas deben tener al menos una superficie total de 19 m <sup>2</sup> . Los departamentos de mayor capacidad deben incrementar su superficie en 4,0 m <sup>2</sup> por cada plaza adicional. A partir de la quinta plaza deben contar al menos con un recinto de dormitorio adicional.	Los departamentos de dos plazas deben tener al menos una superficie total de 19 m <sup>2</sup> . Los departamentos de mayor capacidad deben incrementar su superficie en 4,0 m <sup>2</sup> por cada plaza adicional. A partir de la quinta plaza deben contar al menos con un recinto de dormitorio adicional.
c)	Todos los departamentos con un baño por cada tres plazas.	Todos los departamentos con un baño por cada cuatro plazas.	Todos los departamentos con un baño por cada cuatro plazas.	Todos los departamentos con un baño por cada cinco plazas.	Todos los departamentos con un baño por cada cinco plazas.	Todos los departamentos con un baño por cada cinco plazas.	Todos los departamentos con un baño por cada cinco plazas.	Todos los departamentos con un baño por cada cinco plazas.	Todos los departamentos con un baño por cada cinco plazas.
d)	Unidad(es) habitacional(es) con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas.	Unidad(es) habitacional(es) con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas.	Unidad(es) habitacional(es) con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
e)	Sofá o butacas de acuerdo a la capacidad de la unidad habitacional.	Sofá o butacas de acuerdo a la capacidad de la unidad habitacional.	Sofá o butacas para el 50% de la capacidad de la unidad habitacional.	Sofá o butacas para el 50% de la capacidad de la unidad habitacional.	Sofá o butacas para el 50% de la capacidad de la unidad habitacional.	Sofá o butacas para el 50% de la capacidad de la unidad habitacional.	Sofá o butacas para el 50% de la capacidad de la unidad habitacional.	Sofá o butacas para el 50% de la capacidad de la unidad habitacional.	Sofá o butacas para el 50% de la capacidad de la unidad habitacional.
<b>4.4.4 Equipamiento, mobiliario y suministros de área de cocina</b>									
a)	Mesa de comedor que permita atender la capacidad total de la unidad habitacional, con sus respectivas sillas.	Mesa de comedor que permita atender la capacidad total de la unidad habitacional, con sus respectivas sillas.	Mesa de comedor que permita atender la capacidad total de la unidad habitacional, con sus respectivas sillas.	Mesa de comedor que permita atender la capacidad total de la unidad habitacional, con sus respectivas sillas.	Mesa de comedor que permita atender la capacidad total de la unidad habitacional, con sus respectivas sillas.	Mesa de comedor que permita atender la capacidad total de la unidad habitacional, con sus respectivas sillas.	Mesa de comedor que permita atender la capacidad total de la unidad habitacional, con sus respectivas sillas.	Mesa de comedor que permita atender la capacidad total de la unidad habitacional, con sus respectivas sillas.	Mesa de comedor que permita atender la capacidad total de la unidad habitacional, con sus respectivas sillas.
b)	Vajilla, cristalería y otros utensilios (saleros, aceiteras, otros) de acuerdo a la capacidad de la unidad habitacional.	Vajilla, cristalería y otros utensilios (saleros, aceiteras, otros) de acuerdo a la capacidad de la unidad habitacional.	Vajilla, cristalería y otros utensilios (saleros, aceiteras, otros) de acuerdo a la capacidad de la unidad habitacional.	Vajilla, cristalería y otros utensilios (saleros, aceiteras, otros) de acuerdo a la capacidad de la unidad habitacional.	Vajilla, cristalería y otros utensilios (saleros, aceiteras, otros) de acuerdo a la capacidad de la unidad habitacional.	Vajilla, cristalería y otros utensilios (saleros, aceiteras, otros) de acuerdo a la capacidad de la unidad habitacional.	Vajilla, cristalería y otros utensilios (saleros, aceiteras, otros) de acuerdo a la capacidad de la unidad habitacional.	Vajilla, cristalería y otros utensilios (saleros, aceiteras, otros) de acuerdo a la capacidad de la unidad habitacional.	Vajilla, cristalería y otros utensilios (saleros, aceiteras, otros) de acuerdo a la capacidad de la unidad habitacional.
c)	Una mesa de centro o dos mesas laterales.	Una mesa de centro o dos mesas laterales.	Una mesa de centro o dos mesas laterales.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

(continúa)

Apart-hoteles 5 estrellas		Apart-hoteles 4 estrellas		Apart-hoteles 3 estrellas		Apart-hoteles 2 estrellas		Apart-hoteles 1 estrella	
<b>4.4.5 Equipamiento, mobiliario y suministros de los dormitorios según capacidad</b>									
a)	Cama(s) de una plaza y media o matrimonial, según corresponda en dormitorio principal. En caso de existir un segundo dormitorio se podrá utilizar cama de una plaza u otro tipo de mobiliario que cumpla la misma función.	Cama(s) de una plaza y media o matrimonial, según corresponda en dormitorio principal. En caso de existir un segundo dormitorio se podrá utilizar cama de una plaza u otro tipo de mobiliario que cumpla la misma función.	Cama(s) de una plaza o matrimonial, según corresponda.	Cama(s) de una plaza o matrimonial, según corresponda.	Cama(s) de una plaza o matrimonial, según corresponda.	Cama(s) de una plaza o matrimonial, según corresponda.	Cama(s) de una plaza o matrimonial, según corresponda.	Cama(s) de una plaza o matrimonial, según corresponda.	Cama(s) de una plaza o matrimonial, según corresponda.
b)	Colchón de estructura de resorte o similar, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama; todos del tamaño correspondiente a la cama.	Colchón de estructura de resorte o similar, 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.	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.	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.	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.
c)	Frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) (estándar(es) de [50 cm x 70 cm (rectangular)] por cada pasajero, todos del tamaño correspondiente a la cama; frazada(s) y almohada(s) extras a solicitud del huésped.	Frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) (estándar(es) de [50 cm x 70 cm (rectangular)] por cada pasajero, todos del tamaño correspondiente a la cama; frazada(s) y almohada(s) extras a solicitud del huésped.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
d)	Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar diariamente y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación.  Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental la ropa de cama se cambiará en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el hotel para estos efectos, la cual debe dejar sobre su cama.	Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada dos días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación.  Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental la ropa de cama se cambiará en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el hotel para estos efectos, la cual debe dejar sobre su cama.	Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación.  Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental la ropa de cama se cambiará en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el hotel para estos efectos, la cual debe dejar sobre su cama.	Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación.  Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental la ropa de cama se cambiará en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el hotel para estos efectos, la cual debe dejar sobre su cama.	Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación.  Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental la ropa de cama se cambiará en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el hotel para estos efectos, la cual debe dejar sobre su cama.	Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación.  Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental la ropa de cama se cambiará en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el hotel para estos efectos, la cual debe dejar sobre su cama.	Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación.  Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental la ropa de cama se cambiará en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el hotel para estos efectos, la cual debe dejar sobre su cama.	Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación.  Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental la ropa de cama se cambiará en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el hotel para estos efectos, la cual debe dejar sobre su cama.	Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación.  Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental la ropa de cama se cambiará en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el hotel para estos efectos, la cual debe dejar sobre su cama.

(continuación)

Apart-hoteles 5 estrellas		Apart-hoteles 4 estrellas		Apart-hoteles 3 estrellas		Apart-hoteles 2 estrellas		Apart-hoteles 1 estrella	
e)	Velador o mesa de noche por huésped en unidades habitacionales con cama matrimonial o bien velador o mesa de noche compartida en aquéllas con dos camas individuales.	Velador o mesa de noche por huésped en unidades habitacionales con cama matrimonial o bien velador o mesa de noche compartida en aquéllas con dos camas individuales.	Velador o mesa de noche por cada dos huéspedes.	Velador o mesa de noche.	Velador o mesa de noche.				
f)	Closet, con un mínimo de cuatro colgadores y adicionales del mismo material por habitación.	Closet, con un mínimo de cuatro colgadores y adicionales del mismo material por habitación.	Closet o ropero, con un mínimo de cuatro colgadores y adicionales del mismo material por habitación.	Closet o ropero, con un mínimo de cuatro colgadores y adicionales del mismo material por habitación.	Closet o ropero, con un mínimo de cuatro colgadores y adicionales del mismo material por habitación.				
g)	Portamaletas.	Portamaletas.	Portamaletas.	Portamaletas.	Portamaletas.				
h)	Espejo de medio cuerpo.	Espejo de medio cuerpo.	No aplica	No aplica	No aplica				
i)	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.	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.				
j)	Luz de velador o cabecera por huésped.	Luz de velador o cabecera por huésped.	Luz de velador o cabecera por huésped.	Luz de velador o cabecera.	Luz de velador o cabecera.				
k)	Un tomacorriente con indicación de voltaje por habitación, además de adaptadores multinorma a solicitud del huésped.	Un tomacorriente con indicación de voltaje por habitación, además de adaptadores multinorma a solicitud del huésped.	Un tomacorriente con indicación de voltaje por habitación, además de adaptadores multinorma a solicitud del huésped.	Un tomacorriente con indicación de voltaje por habitación, además de adaptadores multinorma a solicitud del huésped.	Un tomacorriente con indicación de voltaje por habitación, además de adaptadores multinorma a solicitud del huésped.				
l)	Sistema que permita la comunicación entra las distintas áreas de la unidad habitacional y la recepción.	Sistema que permita la comunicación entre las distintas áreas de la unidad habitacional y la recepción.	Sistema que permita la comunicación entre las distintas áreas de la unidad habitacional y la recepción.	No aplica	No aplica				
m)	Servicio telefónico con conexión nacional e internacional. En las zonas donde no haya disponibilidad de red de telefonía pública, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión telefónica satelital o de otro tipo.	Servicio telefónico con conexión nacional e internacional. En las zonas donde no haya disponibilidad de red de telefonía pública, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión telefónica satelital o de otro tipo.	Servicio telefónico con conexión nacional e internacional, al menos en la recepción. En las zonas donde no haya disponibilidad de red de telefonía pública, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión telefónica satelital o de otro tipo.	No aplica	No aplica				

(continúa)

	<b>Apart-hoteles 5 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 4 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 3 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 2 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 1 estrella</b>
n)	Televisor con control remoto. Salvo que el servicio de TV no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente.	Televisor con control remoto. Salvo que el servicio de TV no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente.	Televisor con control remoto. Salvo que el servicio de TV no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente.	No aplica	No aplica
o)	Servicio de conexión a Internet en todas las unidades habitacionales del apart-hotel, según disponibilidad en la zona. Salvo que el servicio de Internet no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente.	Servicio de conexión a Internet en al menos el 50% de las unidades habitacionales del hotel, según disponibilidad de red en la zona. Salvo que el servicio de Internet no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente.	No aplica	No aplica	No aplica
p)	Caja individual de seguridad en cada unidad habitacional.	Caja individual de seguridad en cada unidad habitacional.	Caja individual de seguridad en cada unidad habitacional, si no presta ese servicio en la recepción o en otro lugar predeterminado.	Caja individual de seguridad en cada unidad habitacional, si no presta ese servicio en la recepción o en otro lugar predeterminado.	No aplica
q)	Papelero.	Papelero.	Papelero.	Papelero.	Papelero.
r)	Persianas o cortinas.	Persianas o cortinas.	Persianas o cortinas.	Persianas o cortinas.	Persianas o cortinas.
s)	Cunas para bebés a solicitud del huésped.	Cunas para bebés a solicitud del huésped.	No aplica	No aplica	No aplica

NOTA - La cama de una plaza y media tiene 1,04 m de ancho y 1,90 m de largo.

#### 4.4.6 Equipamiento, mobiliario y suministros de los baños

a)	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos.	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos.	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos.	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos.	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos.
b)	Ducha o tina con un ancho mínimo de 70 cm.	Ducha o tina con un ancho mínimo de 70 cm.	Ducha o tina con un ancho mínimo de 70 cm.	Ducha o tina con un ancho mínimo de 70 cm.	Ducha o tina con un ancho mínimo de 70 cm.
c)	Cortina de baño u otra solución para que el agua no salpique fuera del área de la ducha.	Cortina de baño u otra solución para que el agua no salpique fuera del área de la ducha.	Cortina de baño u otra solución para que el agua no salpique fuera del área de la ducha.	Cortina de baño u otra solución para que el agua no salpique fuera del área de la ducha.	Cortina de baño u otra solución para que el agua no salpique fuera del área de la ducha.
d)	Asiento para personas con movilidad reducida, a solicitud del huésped.	Asiento para personas con movilidad reducida, a solicitud del huésped.	No aplica	No aplica	No aplica
e)	Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos.	Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos.	Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos.	Espejo sobre el lavamanos.	Espejo sobre el lavamanos.
f)	Iluminación eléctrica junto al espejo.	Iluminación eléctrica junto al espejo.	Iluminación eléctrica junto al espejo.	Iluminación eléctrica junto al espejo.	Iluminación eléctrica junto al espejo.

(continúa)



(continuación)

	<b>Apart-hoteles 5 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 4 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 3 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 2 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 1 estrella</b>
g)	Tomacorriente con indicación de voltaje.	Tomacorriente con indicación de voltaje.	Tomacorriente con indicación de voltaje.	Tomacorriente con indicación de voltaje.	Tomacorriente con indicación de voltaje.
h)	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 con llave mezcladora en ducha y lavamanos.	Agua caliente y fría con llave mezcladora en ducha.	Agua caliente y fría con llave mezcladora en ducha.
i)	Barra de seguridad y piso antideslizante en tina y ducha.	Barra de seguridad y piso antideslizante en tina y ducha.	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha.	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha.	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha.
j)	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.	Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos.	Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos.
k)	<p>Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina o ducha, los cuales deben ser cambiados diariamente y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación.</p> <p>Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental, las toallas se cambiarán en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el hotel para estos efectos, la cual debe dejar sobre su cama.</p>	<p>Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina o ducha, los cuales deben ser cambiados diariamente y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación.</p> <p>Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental, las toallas se cambiarán en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el hotel para estos efectos, la cual debe dejar sobre su cama.</p>	<p>Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de ducha, los cuales deben ser cambiados al menos cada dos días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación.</p> <p>Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental, las toallas se cambiarán en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el hotel para estos efectos, la cual debe dejar sobre su cama.</p>	<p>Un juego de toallas (baño y manos) por huésped, el cual debe ser cambiado al menos cada dos días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación. En el caso de los baños compartidos éstas deben estar a disposición del huésped en cada habitación.</p> <p>Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental, las toallas se cambiarán en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el hotel para estos efectos, la cual debe dejar sobre su cama.</p>	<p>Una toalla de baño por huésped, la cual debe ser cambiada al menos cada dos días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación. En el caso de los baños compartidos éstas deben estar a disposición del huésped en cada habitación.</p> <p>Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental, las toallas se cambiarán en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el hotel para estos efectos, la cual debe dejar sobre su cama.</p>
l)	Jabón en lavamanos y tina o ducha, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, gorra de baño, champú y pañuelos desechables.	Jabón en lavamanos y tina o ducha, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, gorra de baño, champú y pañuelos desechables.	Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped.	Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped.	Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped.
m)	Papelero.	Papelero.	Papelero.	Papelero.	Papelero.
n)	Secador de pelo.	Secador de pelo.	Secador de pelo a solicitud del huésped.	Secador de pelo a solicitud del huésped.	Secador de pelo a solicitud del huésped.

(continúa)

	<b>Apart-hoteles 5 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 4 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 3 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 2 estrellas</b>	<b>Apart-hoteles 1 estrella</b>
<b>4.4.7 Equipamiento, mobiliario y suministros del área de cocina de las unidades habitacionales</b>					
a)	Cocina de cuatro platos y horno	Cocina	Cocina	Cocina	Cocina
b)	Lavaplatos	Lavaplatos	Lavaplatos	Lavaplatos	Lavaplatos
c)	Refrigerador con lista de precio a disposición del huésped en la habitación	Refrigerador con lista de precio a disposición del huésped en la habitación	Refrigerador con lista de precio a disposición del huésped en la habitación	Refrigerador con lista de precio a disposición del huésped en la habitación	Refrigerador con lista de precio a disposición del huésped en la habitación
d)	Mantelería u otro que cumpla la misma función	Mantelería u otro que cumpla la misma función	Mantelería u otro que cumpla la misma función	Mantelería u otro que cumpla la misma función	Mantelería u otro que cumpla la misma función
e)	Utensilios para preparar alimentos (ollas, sartén y otros)	Utensilios para preparar alimentos (ollas, sartén y otros)	Utensilios para preparar alimentos (ollas, sartén y otros)	Utensilios para preparar alimentos (ollas, sartén y otros)	Utensilios para preparar alimentos (ollas, sartén y otros)
f)	Horno microondas, tostadora eléctrica, juguera o similar a solicitud del huésped	Horno de microonda y tostadora eléctrica	Horno de microonda	No aplica	No aplica
g)	Basurero con tapa y bolsa	Basurero con tapa y bolsa	Basurero con tapa y bolsa	Basurero con tapa y bolsa	Basurero con tapa y bolsa
h)	Gabinete para almacenar utensilios e insumos	Gabinete para almacenar utensilios e insumos	Estanterías para almacenar utensilios e insumos	Estanterías para almacenar utensilios e insumos	Estanterías para almacenar utensilios e insumos

## 5 Requisitos comerciales y de marketing

El apart-hotel debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes respecto de sus relaciones comerciales y de marketing, durante sus períodos de operación:

### 5.1 Reservas y ventas

Es competencia del apart-hotel contar con un servicio de reservas y ventas, que cumpla con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Tener definido el procedimiento para reserva, venta y confirmación de las unidades habitacionales y de los distintos servicios que ofrece.
- b) Aceptar, como mínimo, dos medios de 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) Tener definido el procedimiento para mantener actualizada la información de todos los servicios y tarifas del hotel, en todos los medios de promoción (Web, folletos u otro) que utilice el establecimiento.
- d) Publicar y difundir en recepción, las tarifas diarias de las unidades habitacionales que ofrezca el apart-hotel, expresadas en moneda local y su equivalente, como mínimo, en una moneda extranjera de uso frecuente.
- e) Informar de aquellos beneficios legales o tributarios que favorezcan al huésped, cuando sea política del apart-hotel, 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.
- g) Informar a los usuarios la política respecto a áreas para fumadores y no fumadores del establecimiento en las condiciones establecidas en la normativa vigente.

### 5.2 Imagen corporativa o publicidad

El apart-hotel debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Consignar en forma precisa y explícita el nombre de fantasía y su clase "Apart-hotel", en los medios publicitarios, correspondencia, formularios y cualquier otra documentación o material de propaganda que utilice.
- b) El nombre de fantasía no deberá hacer alusión a una clase distinta a "Apart-hotel".

## NCh2980

- c) Cuando el apart-hotel comparta espacios con comunidades, no tiene un edificio exclusivo, debe informar a sus huéspedes en la recepción y en todo su material promocional que comparte espacios comunes con comunidades, tales como gimnasio, lobby, sala de estar, y similares.
- d) El material publicitario utilizado en la promoción de los servicios que ofrece el apart-hotel se debe publicar como mínimo, en español y un segundo idioma y debe responder a parámetros verificables, evitando el uso de términos que, por su ambigüedad, pudieran inducir a error o engaño en las características sobre calidad y la inclusión de servicios que realmente presta el apart-hotel.

### **5.3 Otros requisitos**

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

## **6 Apart-hoteles ubicados en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial**

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

## **Anexo A**

(Normativo)

### **Buen estado de conservación de mobiliario y suministros**

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

#### **Condiciones de las habitaciones y áreas comunes:**

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

#### **Del mobiliario, equipamiento y suministros:**

##### **De los muros:**

- Libre de grietas o deformaciones.
- Sin manchas de gran extensión o antiguas.
- Sin descascaramiento de pintura o desgaste evidente de la misma.
- Las terminaciones (guardapolvo, zócalos, junquillos, cornizas), con cortes nítidos, sin fisuras o desprendimientos.
- Sin hongos visibles.

##### **De los pisos:**

- Libre de palmetas rotas o sueltas (parquet, azulejos, baldosas o similares).
- Libre de alfombras rotas, gastadas, deshilachadas, quemadas, sueltas.

##### **Del cubre colchón, ropa de cama (sábanas y fundas) y toallas:**

- Sin manchas y/o decoloración de los tejidos.
- De textura homogénea, sin pilling (frizado o formación de motas).
- Sin rajaduras ni parches.
- Sin quemaduras.

## NCh2980

- 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 cumpla 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 visible.
- 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 sabanas**

Se propone que como mínimo, para todas las calificaciones, una composición de la tela de sabanas 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**

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

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

b) **Misión y visión**

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

c) **Compromisos**

La organización ha asumido un compromiso con:

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

d) **Acciones**

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

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

Los pasos del monitoreo son:

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

## **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 estos.

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.

## NCh2980

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

### **Criterios medioambientales:**

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