

**NORMA  
CHILENA**

**NCh2964**

Segunda edición  
2013.08.29

---

---

**Alojamiento turístico - Cabañas -  
Requisitos para su calificación**

*Tourist lodging - Cabins - Requirements for qualification*



Número de referencia  
NCh2964:2013

© INN 2013



## DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© INN 2013

### Derechos de autor:

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

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

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

Instituto Nacional de Normalización - INN  
Matías Cousiño 64, piso 6 • Santiago de Chile  
Tel. + 56 2 445 88 00  
Fax + 56 2 441 04 29  
Correo Electrónico [info@inn.cl](mailto:info@inn.cl)  
Sitio Web [www.inn.cl](http://www.inn.cl)  
Publicado en Chile

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
<b>Preámbulo</b> .....	ii
<b>1 Alcance y campo de aplicación</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Referencias normativas</b> .....	<b>1</b>
<b>3 Términos y definiciones</b> .....	<b>1</b>
<b>4 Requisitos para la calificación</b> .....	<b>1</b>
<b>4.1 Organización</b> .....	<b>1</b>
<b>4.2 Servicios generales</b> .....	<b>5</b>
<b>4.3 Arquitectura</b> .....	<b>12</b>
<b>4.4 Requisitos de equipamiento, mobiliario y suministro</b> .....	<b>15</b>
<b>5 Requisitos comerciales y de marketing</b> .....	<b>20</b>
<b>5.1 Reservas y ventas</b> .....	<b>20</b>
<b>5.2 Imagen corporativa o publicidad</b> .....	<b>20</b>
<b>5.3 Otros requisitos</b> .....	<b>20</b>
<b>6 Cabañas ubicadas en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial</b> .....	<b>21</b>
<b>Anexos</b>	
<b>Anexo A (normativo) Buen estado de conservación de mobiliario y suministros</b> .....	<b>22</b>
<b>Anexo B (informativo) Buenas prácticas de sustentabilidad</b> .....	<b>25</b>
<b>B.1 Política de sustentabilidad de la empresa</b> .....	<b>25</b>
<b>B.2 Ambito económico</b> .....	<b>27</b>
<b>B.3 Ambito sociocultural</b> .....	<b>27</b>
<b>B.4 Ambito medioambiental</b> .....	<b>28</b>

# Alojamiento turístico - Cabañas - 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 las cabañas para optar a la calificación 5, 4, 3, 2 ó 1 estrellas.

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

- a) NCh2964:2005 *Alojamiento turístico - Moteles o cabañas - Requisitos para su calificación*;
- b) Antecedentes técnicos nacionales.

El Anexo A forma parte de la norma.

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

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

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

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 29 de agosto de 2013.

# Alojamiento turístico - Cabañas - 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 las cabañas que presten el servicio de alojamiento turístico, para obtener según corresponda la calificación de 1 a 5 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 construcción y otros), para lo cual se debe aplicar lo establecido por la Autoridad Competente respectiva. Asimismo, aquellos requisitos que por reglamentación aplicable no se puedan cumplir serán eximidos de la norma.

## 2 Referencias normativas

Los documentos siguientes son indispensables 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).

NCh2485	<i>Instalaciones domiciliarias de agua potable - Diseño, cálculo y requisitos de las redes interiores.</i>
NCh2760	<i>Clasificación, calificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico.</i>

## 3 Términos y definiciones

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

## 4 Requisitos para la calificación

### 4.1 Organización

Las cabañas, en cualquiera de sus calificaciones, debe tener una organización tal, de manera que preste los servicios correspondientes a su calificación y los que promocióne. En particular las cabañas, deben:

- a) Contar con un Manual de Organización documentado que contenga a lo menos:
  - organigrama o esquema de cargos en el cual se establecen las relaciones funcionales, jerárquicas y de control;

- definición y estructuración de las áreas de la organización, incluyendo la definición de las funciones de esas áreas; y
  - requisitos y criterios de selección del personal para todas y cada una de las áreas del establecimiento, incluyendo las competencias y habilidades que debe poseer el personal, de acuerdo a la definición y estructuración de las áreas que se hayan 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 o programa implica que el mismo está definido, implementado y es mantenido al interior de la organización. Cuando la presente norma así lo requiera, dicho procedimiento o programa debe estar documentado.

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

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

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

- b.1) 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 establecimiento, los plazos de respuesta al huésped y el registro de la acción tomada.
  - b.4) Plan de emergencia ante situaciones tales como terremoto, tsunami o incendio.
  - b.5) Servicio de custodia de valores; cuando sea aplicable.
  - b.6) Servicio de custodia de equipaje.
- 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 las personas menores de edad, en cualquiera de sus formas, especialmente sexual, incluyendo el adecuado manejo de situaciones de esta naturaleza, cuando éstas se presenten en el ejercicio de sus labores.
  - c.2) Capacitación de los planes de emergencia que el establecimiento haya definido, de cómo actuar en situaciones de emergencia tales como terremoto, tsunami o incendio, y como informar a los huéspedes de los planes de seguridad en las unidades habitacionales y lugares de uso común.

- d) Contar con un protocolo de atención para personas con discapacidad, cuyo alcance sea a lo menos para los servicios de recepción, de alimentos y bebidas.
- e) Informar los planes de emergencia que el establecimiento haya definido, de cómo actuar en situaciones de emergencia; tales como terremoto, tsunami o incendio, y lugares de uso común, en español y en un segundo idioma.
- f) Contar con todo el personal debidamente identificado.
- g) Contar con un procedimiento de recepción y tratamiento de reclamos y sugerencias, en la recepción u otro lugar de fácil acceso del público.
- h) Contar con un procedimiento para verificar la información que los proveedores proporcionan del establecimiento y la actualización de la información, cuando se modifique o actualice.
- i) 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 establecimiento, así como de su equipamiento (ver Anexo A).
- j) Contar con procedimientos funcionales y de control relacionados con la seguridad e higiene de los recintos de uso común y sus unidades habitacionales.
- k) Informar a los huéspedes la política respecto a tenencia de mascotas.
- l) Informar mediante la exhibición en lugares visibles de las áreas de uso común y/o en cada unidad habitacional, de un resumen de las disposiciones sobre el uso de las instalaciones, dependencias o equipos que corresponda, en español y en un segundo idioma, y disponer sólo en la recepción del establecimiento un documento en Braille, que contenga como mínimo los servicios y/o instalaciones ofrecidas, el horario de uso e información de asistencia, cuando el establecimiento ofrezca dichos servicios.
- m) Informar mediante un directorio, en cada unidad habitacional, en español y segundo idioma, de todos los servicios del establecimiento, indicando su definición, horario de las prestaciones, y en el caso que éstos sean proporcionados por terceros, lugar o teléfono donde se puedan contratar.
- n) Informar de aquellas medidas de sustentabilidad ambiental adoptadas por el establecimiento y que puedan repercutir en los servicios ofrecidos (tales como menor frecuencia de cambio de toallas o sábanas), las cuales deben ser de carácter opcional y no deben generar un menor nivel de servicio, si el huésped no desea colaborar voluntariamente (ver Anexo B).
- o) Contar con la información relevante, que por ser útil a los huéspedes, debe estar disponible en la recepción, los antecedentes deben ser los correspondientes a la comuna y/o región, como por ejemplo:
  - o.1) Dirección y teléfonos de oficinas de turismo.
  - o.2) Dirección y teléfonos de organismos tales como embajadas y consulados.
  - o.3) Dirección y teléfonos de servicios tales como bancarios, fotografía, correos, centros de llamada y casas de cambio.

- o.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.
- o.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.
- o.6) Información sobre hospitales, clínicas y centros médicos especializados, bomberos, carabineros, investigaciones y seguridad comunal.
- o.7) Plano de la ciudad.
- o.8) Mapa de la región.
- o.9) Mapa de carreteras y red ferroviaria.
- o.10) Guía de espectáculos.
- o.11) Guía de compras en la ciudad.



**4.2 Servicios generales**

4.2.1 Todos los servicios ofrecidos por el establecimiento deben estar en condiciones operativas para el cliente (ver Anexo A).

4.2.2 El establecimiento debe tener implementado como mínimo los servicios siguientes, según la calificación 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:

	Cabañas 5 estrellas	Cabañas 4 estrellas	Cabañas 3 estrellas	Cabañas 2 estrellas	Cabañas 1 estrella
<b>4.2.2.1 Servicios generales</b>					
a)	Música ambiental en todos los recintos de uso común de los huéspedes, tales como comedor, salas de estar o similares.	Música ambiental en todos los recintos de uso común de los huéspedes, tales como comedor, salas de estar o similares.	No aplica	No aplica	No aplica
b)	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del establecimiento, en español y segundo idioma.	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del establecimiento, en español y segundo idioma.	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del establecimiento.	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del establecimiento.	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del establecimiento.
c)	Sistema de acondicionamiento térmico en recintos de uso común, con: - sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor que 24°C. - sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor que 18°C.	Sistema de acondicionamiento térmico en recintos de uso común, con: - sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor que 24°C. - sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor que 18°C.	Sistema de acondicionamiento térmico en recintos de uso común con: - ventilación cuando la temperatura interior sea mayor que 24°C. - sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor que 18°C.	Sistema de acondicionamiento térmico en recintos de uso común con: - ventilación cuando la temperatura interior sea mayor que 24°C. - calefacción cuando la temperatura interior sea menor que 18°C.	Calefacción en los recintos de uso común, cuando la temperatura interior sea menor que 18°C.

(continúa)

(continuación)

	<b>Cabañas 5 estrellas</b>	<b>Cabañas 4 estrellas</b>	<b>Cabañas 3 estrellas</b>	<b>Cabañas 2 estrellas</b>	<b>Cabañas 1 estrella</b>
d)	Servicio telefónico (interno, 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 (interno, 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 (interno, 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 (interno, 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 (interno, 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.
e)	Sistema de detección de incendios con monitoreo centralizado.	Sistema de detección de incendios.	Sistema de detección de incendios.	No aplica	No aplica
f)	Servicio de energía complementario mediante equipo electrógeno, que en casos de emergencia haga funcionar los servicios del establecimiento, con transferencia automática de conexión y desconexión, además de sistema de iluminación de emergencia con encendido automático en los recintos de uso común y en las unidades habitacionales cuando estas últimas cuenten con más de un piso.	Servicio de energía complementario mediante equipo electrógeno, que en casos de emergencia haga funcionar los servicios básicos de habitabilidad del establecimiento, además de sistema de iluminación de emergencia con encendido automático, en todos los recintos de uso común y en las unidades habitacionales cuando estas últimas cuenten con más de un piso.	Servicio de energía complementario mediante sistema de iluminación de emergencia con encendido automático, en todos los recintos de uso común y en las unidades habitacionales cuando estas últimas cuenten con más de un piso.	Servicio de energía complementario mediante sistema de iluminación de emergencia, en todos los recintos de uso común y en las unidades habitacionales cuando estas últimas cuenten con más de un piso.	Servicio de energía complementario mediante sistema de iluminación de emergencia, en todos los recintos de uso común y en las unidades habitacionales cuando estas últimas cuenten con más de un piso.

(continúa)

(continuación)

	<b>Cabañas 5 estrellas</b>	<b>Cabañas 4 estrellas</b>	<b>Cabañas 3 estrellas</b>	<b>Cabañas 2 estrellas</b>	<b>Cabañas 1 estrella</b>
g)	Servicio de Internet en algún lugar de uso común del establecimiento, siempre que exista disponibilidad del servicio en la zona donde se ubica.	Servicio de Internet en algún lugar de uso común del establecimiento, siempre que exista disponibilidad del servicio en la zona donde se ubica.	Servicio de Internet en algún lugar de uso común del establecimiento, siempre que exista disponibilidad del servicio en la zona donde se ubica.	Servicio de Internet en algún lugar de uso común del establecimiento, siempre que exista disponibilidad del servicio en la zona donde se ubica.	Servicio de Internet en algún lugar de uso común del establecimiento, siempre que exista disponibilidad del servicio en la zona donde se ubica.
h)	Servicio de mucama.	Servicio de mucama.	Servicio de mucama.	No aplica	No aplica
i)	Servicio de lavandería propio o concertado.	Servicio de lavandería propio o concertado.	Servicio de lavandería propio o concertado.	No aplica	No aplica
j)	Servicio médico propio o concertado. En los establecimientos que no puedan contar con este servicio, deben informar de esta situación a los huéspedes y tener definido un protocolo de traslado oportuno cuando las condiciones climáticas lo permitan, y contar con el personal capacitado y entrenado en primeros auxilios.	Servicio médico propio o concertado. En los establecimientos que no puedan contar con este servicio, deben informar de esta situación a los huéspedes y tener definido un protocolo de traslado oportuno cuando las condiciones climáticas lo permitan, y contar con el personal capacitado y entrenado en primeros auxilios.	Servicio médico propio o concertado. En los establecimientos que no puedan contar con este servicio, deben informar de esta situación a los huéspedes y tener definido un protocolo de traslado oportuno cuando las condiciones climáticas lo permitan, y contar con el personal capacitado y entrenado en primeros auxilios.	Servicio médico propio o concertado. En los establecimientos que no puedan contar con este servicio, deben informar de esta situación a los huéspedes y tener definido un protocolo de traslado oportuno cuando las condiciones climáticas lo permitan, y contar con el personal capacitado y entrenado en primeros auxilios.	Servicio médico propio o concertado. En los establecimientos que no puedan contar con este servicio, deben informar de esta situación a los huéspedes y tener definido un protocolo de traslado oportuno cuando las condiciones climáticas lo permitan, y contar con el personal capacitado y entrenado en primeros auxilios.

(continúa)

(continuación)

	<b>Cabañas 5 estrellas</b>	<b>Cabañas 4 estrellas</b>	<b>Cabañas 3 estrellas</b>	<b>Cabañas 2 estrellas</b>	<b>Cabañas 1 estrella</b>
<b>4.2.2.2 Servicios de atención</b>					
a)	Servicio de conserjería en español y segundo idioma.	Servicio de conserjería.	No aplica	No aplica	No aplica
b)	Servicio de recepción permanente, con atención en español y segundo idioma.	Servicio de recepción permanente, con atención en español y segundo idioma.	Servicio de recepción permanente con atención en español y segundo idioma, cuando se informe de esta facilidad.	Servicio de recepción permanente.	Servicio de recepción permanente.
c)	Servicio de custodia de equipaje, con atención permanente, en español y segundo idioma.	Servicio de custodia de equipaje, con atención permanente.	Servicio de custodia de equipaje, con atención por 16 h.	Servicio de custodia de equipaje, con atención por 16 h.	Servicio de custodia de equipaje, con atención por 12 h.
<b>4.2.2.3 Servicios de entretenimiento</b>					
a)	Servicios de entretenimiento con un mínimo de cinco actividades deportivas y/o recreativas.	Servicios de entretenimiento, con un mínimo de cuatro actividades deportivas y/o recreativas.	Servicios de entretenimiento, con un mínimo de tres actividades deportivas y/o recreativas.	Servicios de entretenimiento, con un mínimo de dos actividades deportivas y/o recreativas.	Servicios de entretenimiento, con un mínimo de una actividad deportiva y/o recreativa.
b)	Servicio de juegos infantiles, tales como columpio, resbalín, balancín o similares los que deben estar adaptados a las condiciones climáticas del lugar.	Servicio de juegos infantiles, tales como columpio, resbalín, balancín o similares los que deben estar adaptados a las condiciones climáticas del lugar.	Servicio de juegos infantiles, tales como columpio, resbalín, balancín o similares los que deben estar adaptados a las condiciones climáticas del lugar.	No aplica	No aplica

(continúa)

(continuación)

	Cabañas 5 estrellas	Cabañas 4 estrellas	Cabañas 3 estrellas	Cabañas 2 estrellas	Cabañas 1 estrella
<b>4.2.2.4 Servicios en las unidades habitacionales</b>					
a)	Servicio de custodia de valores, mediante cajas de seguridad en todas las unidades habitacionales y en la recepción.	Servicio de custodia de valores, mediante cajas de seguridad en todas las unidades habitacionales y en la recepción.	Servicio de custodia de valores, mediante cajas de seguridad en todas las unidades habitacionales, y en la recepción.	Servicio de custodia de valores, mediante cajas de seguridad en todas las unidades habitacionales, y en la recepción.	No aplica
b)	<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 que 24°C.</li> <li>- sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor que 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 que 24°C.</li> <li>- sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor que 18°C.</li> </ul>	<p>Sistema de acondicionamiento térmico en lugares de uso común con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ventilación cuando la temperatura interior sea mayor que 24°C.</li> <li>- sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor que 18°C.</li> </ul>	<p>Sistema de acondicionamiento térmico en lugares de uso común con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ventilación cuando la temperatura interior sea mayor que 24°C.</li> <li>- calefacción cuando la temperatura interior sea menor que 18°C.</li> </ul>	<p>Calefacción en cada habitación cuando la temperatura interior sea menor que 18°C.</p>
c)	Baño privado con agua fría y caliente, proveniente de calderas o similar, con temperatura regulable, durante las 24 h del día, con presión que permita contar con agua caliente de acuerdo a NCh2485.	Baño privado con agua fría y caliente, proveniente de calderas o similar, con temperatura regulable, durante las 24 h del día, con presión que permita contar con agua caliente de acuerdo a NCh2485.	Baño privado con agua fría y caliente, proveniente de calderas o similar, con temperatura regulable, durante las 24 h del día, con presión que permita contar con agua caliente de acuerdo a NCh2485.	Baño privado con agua fría y caliente, proveniente de calderas o similar, con temperatura regulable, durante las 24 h del día, con presión que permita contar con agua caliente de acuerdo a NCh2485.	Baño privado con agua fría y caliente, proveniente de calderas o similar, con temperatura regulable, durante las 24 h del día, con presión que permita contar con agua caliente de acuerdo a NCh2485.

(continúa)

(continuación)

	<b>Cabañas 5 estrellas</b>	<b>Cabañas 4 estrellas</b>	<b>Cabañas 3 estrellas</b>	<b>Cabañas 2 estrellas</b>	<b>Cabañas 1 estrella</b>
d)	Servicio telefónico de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada unidad habitacional y asistencia telefónica las 24 h, con atención en español y segundo idioma, de acuerdo a la disponibilidad de la zona.	Servicio telefónico de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada unidad habitacional y asistencia telefónica las 24 h, con atención en español y segundo idioma, de acuerdo a la disponibilidad de la zona.	Servicio telefónico desde la recepción durante las 24 h del día, con transferencia de llamadas a las unidades habitacionales (interno, nacional e internacional) de acuerdo a la disponibilidad de la zona.	Servicio telefónico desde la recepción durante las 24 h del día, con transferencia de llamadas a las unidades habitacionales (interno, nacional e internacional) de acuerdo a la disponibilidad de la zona.	No aplica
e)	Servicio de conexión a Internet en todas las unidades habitacionales, siempre que exista disponibilidad del servicio en la zona donde se ubica.	Servicio de conexión a Internet en todas las unidades habitacionales, siempre que exista disponibilidad del servicio en la zona donde se ubica.	No aplica	No aplica	No aplica
f)	<p>Otros servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de TV con señal abierta análoga y/o digital terrestre (TDT), de acuerdo a disponibilidad en la zona, más canales privados correspondientes, salvo que el servicio de TV no se ofrezca, esto debe ser informado previamente.</li> <li>- Servicio de llamada de despertar con atención permanente en español y segundo idioma.</li> <li>- Plancha con su respectiva tabla de planchar a solicitud del huésped.</li> </ul>	<p>Otros servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de TV con señal abierta análoga y/o digital terrestre (TDT), de acuerdo a disponibilidad en la zona, más canales privados correspondientes, salvo que el servicio de TV no se ofrezca, esto debe ser informado previamente.</li> <li>- Servicio de llamada de despertar con atención permanente en español y segundo idioma.</li> <li>- Plancha con su respectiva tabla de planchar a solicitud del huésped.</li> </ul>	<p>Otros servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de TV con señal abierta análoga y/o digital terrestre (TDT), de acuerdo a disponibilidad en la zona salvo que el servicio de TV no se ofrezca, esto debe ser informado previamente.</li> <li>- Servicio de llamada de despertar.</li> <li>- Plancha con su respectiva tabla de planchar a solicitud del huésped.</li> </ul>	<p>Otros servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de TV con señal abierta análoga y/o digital terrestre (TDT), de acuerdo a disponibilidad en la zona salvo que el servicio de TV no se ofrezca, esto debe ser informado previamente.</li> <li>- Servicio de llamada de despertar.</li> <li>- Plancha con su respectiva tabla de planchar a solicitud del huésped.</li> </ul>	<p>Otros servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de TV con señal abierta análoga y/o digital terrestre (TDT), de acuerdo a disponibilidad en la zona salvo que el servicio de TV no se ofrezca, esto debe ser informado previamente.</li> <li>- Servicio de llamada de despertar.</li> <li>- Plancha con su respectiva tabla de planchar a solicitud del huésped.</li> </ul>

(continúa)

(conclusión)

	Cabañas 5 estrellas	Cabañas 4 estrellas	Cabañas 3 estrellas	Cabañas 2 estrellas	Cabañas 1 estrella
<b>4.2.2.5 Servicios de alimentos y bebidas</b>					
a)	Servicio de desayuno que incluya bebestibles (té, café, leche, jugo de frutas recién preparado), más siete tipos de comestibles, (pan, galletas, queso, jamón, fruta fresca u otros), con atención en español y segundo idioma.	Servicio de desayuno que incluya bebestibles (té, café, leche, jugo de fruta), más cinco tipos de comestibles (pan, galletas, queso, jamón, fruta fresca u otros).	Servicio de desayuno que incluya pan, mantequilla, mermelada, jugo o néctar de fruta y una bebida caliente (té, café, leche).	No aplica	No aplica
b)	Servicio de cafetería con horario de atención definido e informado por el establecimiento.	Servicio de cafetería con horario de atención definido e informado por el establecimiento.	No aplica	No aplica	No aplica
c)	Servicio de bar por 12 h. Este requisito no es aplicable cuando la legislación vigente y/o las regulaciones locales lo impidan.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
d)	Servicio de restaurante con una carta, con atención en español y segundo idioma.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
e)	Servicio a las unidades habitacionales, de acuerdo a carta definida, con atención en español y segundo idioma, en los horarios de atención del restaurante.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

### 4.3 Arquitectura

**4.3.1** Todos los componentes materiales de arquitectura e infraestructura del establecimiento, deben 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** Las cabañas de 1 a 5 estrellas deben contar con los requisitos mínimos de arquitectura siguientes, según corresponda.

	Cabañas 5 estrellas	Cabañas 4 estrellas	Cabañas 3 estrellas	Cabañas 2 estrellas	Cabañas 1 estrella
<b>4.3.2.1 Recintos de uso común</b>					
a)	Superficie del terreno construida no superior al 30%.	Superficie del terreno construida no superior al 40%.	Superficie del terreno construida no superior al 50%.	Superficie del terreno construida no superior al 60%.	Superficie del terreno construida no superior al 70%.
b)	Un estacionamiento para vehículos por cada unidad habitacional, frente o junto a ésta, excepcionalmente y por condiciones topográficas, el estacionamiento puede estar alejado de las unidades habitacionales, en tal caso se debe asegurar el traslado de los huéspedes y sus pertenencias en condiciones de seguridad y comodidad adecuado. Cuando el medio de acceso al establecimiento no sea el vehicular se exime del requisito.	Un estacionamiento para vehículos por cada unidad habitacional, frente o junto a ésta, excepcionalmente y por condiciones topográficas, el estacionamiento puede estar alejado de las unidades habitacionales, en tal caso se debe asegurar el traslado de los huéspedes y sus pertenencias en condiciones de seguridad y comodidad adecuado. Cuando el medio de acceso al establecimiento no sea el vehicular se exime del requisito.	Un estacionamiento para vehículos por cada unidad habitacional, junto o cercano a ésta a no más de 50 m, excepcionalmente y por condiciones topográficas, el estacionamiento puede estar alejado de las unidades habitacionales, en tal caso se debe asegurar el traslado de los huéspedes y sus pertenencias en condiciones de seguridad y comodidad adecuado. Cuando el medio de acceso al establecimiento no sea el vehicular se exime del requisito.	Un estacionamiento para vehículos por cada unidad habitacional, junto o cercano a ésta a no más de 50 m, excepcionalmente y por condiciones topográficas, el estacionamiento puede estar alejado de las unidades habitacionales, en tal caso se debe asegurar el traslado de los huéspedes y sus pertenencias en condiciones de seguridad y comodidad adecuado. Cuando el medio de acceso al establecimiento no sea el vehicular se exime del requisito.	Un estacionamiento para vehículos por cada unidad habitacional, dentro del recinto, excepcionalmente y por condiciones topográficas, el estacionamiento puede estar alejado de las unidades habitacionales, en tal caso se debe asegurar el traslado de los huéspedes y sus pertenencias en condiciones de seguridad y comodidad adecuado. Cuando el medio de acceso al establecimiento no sea el vehicular se exime del requisito.
c)	Area delimitada de estacionamiento para visitas.	Area delimitada de estacionamiento para visitas.	Area delimitada de estacionamiento para visitas.	No aplica	No aplica

(continúa)



(continuación)

	<b>Cabañas 5 estrellas</b>	<b>Cabañas 4 estrellas</b>	<b>Cabañas 3 estrellas</b>	<b>Cabañas 2 estrellas</b>	<b>Cabañas 1 estrella</b>
d)	Recinto de acceso, recepción y conserjería que permita la permanencia simultánea del 10% de la capacidad total de las unidades habitacionales.	Recinto de acceso, recepción y conserjería que permita la permanencia simultánea del 8% de la capacidad total de las unidades habitacionales.	Recinto de recepción que permita la permanencia simultánea del 5% de la capacidad total de las unidades habitacionales.	Recinto de recepción que permita la permanencia simultánea del 5% de la capacidad total de unidades habitacionales.	Recinto de recepción.
e)	Sala(s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 10% de la capacidad total de unidades habitacionales.	Sala(s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 5% de la capacidad total de unidades habitacionales.	No aplica	No aplica	No aplica
f)	Recinto para guardar equipaje en custodia.	Recinto para guardar equipaje en custodia.	Recinto para guardar equipaje en custodia.	Recinto para guardar equipaje en custodia.	Recinto para guardar equipaje en custodia.
g)	Baños generales diferenciados por género, ubicados cercanos a recintos de uso común.	Baños generales diferenciados por género, ubicados cercanos a recintos de uso común.	Baños generales diferenciados por género, ubicados cercanos a recintos de uso común.	Baños generales diferenciados por género, ubicados cercanos a la recepción.	Baños generales diferenciados por género, ubicados cercanos a la recepción.
h)	Cafetería y bar, que en conjunto permitan la atención simultánea del 30% de la capacidad total de unidades habitacionales.	Cafetería que en conjunto permitan la atención simultánea del 20% de la capacidad total de unidades habitacionales.	No aplica	No aplica	No aplica
i)	Comedor(es) que permita(n) la atención simultánea del 30% de la capacidad total de unidades habitacionales.	Comedor(es) que permita(n) la atención simultánea del 20% de la capacidad total de unidades habitacionales.	No aplica	No aplica	No aplica
j)	Equipos, instalaciones o recinto(s) que permitan la práctica independiente de, a lo menos, cinco actividades deportivas o recreativas.	Equipos, instalaciones o recinto(s) que permitan la práctica independiente de, a lo menos, cuatro actividades deportivas o recreativas.	Equipos, instalaciones o recinto(s) que permitan la práctica independiente de, a lo menos, tres actividades deportivas o recreativas.	Equipos, instalaciones o recinto(s) que permitan la práctica independiente de, a lo menos, dos actividades deportivas o recreativas.	Equipos, instalaciones o recinto(s) que permitan la práctica independiente de, a lo menos, una actividad deportiva o recreativa.

(continúa)

(conclusión)

	<b>Cabañas 5 estrellas</b>	<b>Cabañas 4 estrellas</b>	<b>Cabañas 3 estrellas</b>	<b>Cabañas 2 estrellas</b>	<b>Cabañas 1 estrella</b>
<b>4.3.2.2 Unidad habitacionales - Cabaña</b>					
a)	Un baño privado por cada tres plazas o fracción después de las primeras tres.	Un baño privado por cada cuatro plazas o fracción después de las primeras cuatro.	Un baño privado por cada cinco plazas o fracción después de las primeras cinco.	Un baño privado por cada seis plazas o fracción después de las primeras seis.	Un baño privado por cada seis plazas o fracción después de las primeras seis.
b)	Cabaña con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas.	Cabaña con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas.	Cabaña con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas.	Cabaña con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas.	Cabaña con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas.
c)	Terraza en todas las cabañas.	Terraza en todas las cabañas.	Terraza para al menos un 50% de las unidades habitacionales.	No aplica	No aplica

#### 4.4 Requisitos de equipamiento, mobiliario y suministro

4.4.1 Todos los componentes de equipamiento, mobiliarios y suministros del establecimiento, deben 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 Las Cabañas de 1 a 5 estrellas deben contar como mínimo con los requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros siguientes, según corresponda.

	Cabañas 5 estrellas	Cabañas 4 estrellas	Cabañas 3 estrellas	Cabañas 2 estrellas	Cabañas 1 estrella
<b>4.4.2.1 Dormitorios</b>					
a)	Cama(s) de una plaza y media o matrimonial, según corresponda.	Cama(s) de una plaza y media 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, 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)	Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar diariamente y siempre que se produzca un cambio de huésped en el dormitorio.	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 el dormitorio.	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 el dormitorio.	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 el dormitorio.	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 el dormitorio.
d)	Velador o mesa de noche por huésped.	Velador o mesa de noche por cada dos huéspedes.	Velador o mesa de noche por habitación.	Velador o mesa de noche por habitación.	Velador o mesa de noche por habitación.
e)	Butaca o sillón.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
f)	Closet.	Closet.	Closet o ropero.	Closet o ropero.	Closet o ropero.

(continúa)

(continuación)

	<b>Cabañas 5 estrellas</b>	<b>Cabañas 4 estrellas</b>	<b>Cabañas 3 estrellas</b>	<b>Cabañas 2 estrellas</b>	<b>Cabañas 1 estrella</b>
g)	Portamaletas.	Portamaletas.	No aplica	No aplica	No aplica
h)	Espejo de cuerpo entero al menos en una habitación.	Espejo de cuerpo entero al menos en una habitación.	No aplica	No aplica	No aplica
i)	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.
j)	Luz de velador o cabecera por huésped.	Luz de velador o cabecera por huésped.	Luz de velador o cabecera.	Luz de velador o cabecera.	Luz de velador o cabecera.
k)	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.
l)	Papelero.	Papelero.	Papelero.	Papelero.	Papelero.
m)	Persianas o cortinas.	Persianas o cortinas.	Persianas o cortinas.	Persianas o cortinas.	Persianas o cortinas.

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

#### 4.4.2.2 Baños de unidades habitacionales

a)	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos, ducha y tina.	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos, ducha y tina.	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha.	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha.	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha.
b)	Espejo medio cuerpo sobre lavamanos.	Espejo medio cuerpo sobre lavamanos.	Espejo medio cuerpo sobre lavamanos.	Espejo sobre lavamanos.	Espejo sobre lavamanos.
c)	Iluminación eléctrica junto al espejo.	Iluminación eléctrica junto al espejo.	Iluminación eléctrica junto al espejo.	Iluminación eléctrica.	Iluminación eléctrica.
d)	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.
e)	Agua caliente y fría con llave mezcladora en tina, ducha y lavamanos.	Agua caliente y fría con llave mezcladora en tina, ducha y lavamanos.	Agua caliente y fría 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.

(continúa)

	<b>Cabañas 5 estrellas</b>	<b>Cabañas 4 estrellas</b>	<b>Cabañas 3 estrellas</b>	<b>Cabañas 2 estrellas</b>	<b>Cabañas 1 estrella</b>
f)	Regadera de ducha regulable en altura y posición.	Regadera de ducha regulable en altura y posición.	No aplica	No aplica	No aplica
g)	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.
h)	Toallero y/o gancho junto a la tina, ducha y lavamanos.	Toallero y/o gancho junto a la tina, 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.
i)	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina, los cuales deben ser cambiados diariamente y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación.	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina, los cuales deben ser cambiados diariamente y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación.	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.	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.	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.
j)	Jabón en lavamanos y tina, papel higiénico y repuesto, dos vasos, gorra de baño, champú y pañuelos desechables.	Jabón en lavamanos y tina, papel higiénico y repuesto, dos vasos, gorra de baño, champú y pañuelos desechables.	Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico y repuesto, y un vaso.	Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico y repuesto, y un vaso.	Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico y repuesto, y un vaso.
k)	Papelerero.	Papelerero.	Papelerero.	Papelerero.	Papelerero.
l)	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)

(continuación)

	Cabañas 5 estrellas	Cabañas 4 estrellas	Cabañas 3 estrellas	Cabañas 2 estrellas	Cabañas 1 estrella
<b>4.4.2.3 Area de estar-comedor</b>					
a)	Mesa de comedor con sus correspondientes sillas, en cantidad equivalente a la capacidad de la cabaña.	Mesa de comedor con sus correspondientes sillas, en cantidad equivalente a la capacidad de la cabaña.	Mesa de comedor con sus correspondientes sillas, en cantidad equivalente a la capacidad de la cabaña.	Mesa de comedor con sus correspondientes sillas, en cantidad equivalente a la capacidad de la cabaña.	Mesa de comedor con sus correspondientes sillas, en cantidad equivalente a la capacidad de la cabaña.
b)	Sofá o similar.	Sofá o similar.	Sofá o similar.	Sofá o similar.	Sofá o similar.
c)	Iluminación localizada, lámparas o similar, en el área de estar.	Iluminación localizada, lámparas o similar, en el área de estar.	Iluminación localizada, lámparas o similar, en el área de estar.	Iluminación localizada, lámparas o similar, en el área de estar.	Iluminación localizada, lámparas o similar, en el área de estar.
d)	Televisor.	Televisor.	Televisor.	Televisor.	Televisor.
e)	Conexión a Internet; con WI-FI.	Conexión a Internet; con WI-FI.	Conexión a Internet; con WI-FI.	No aplica	No aplica
f)	Teléfono con conexión nacional e internacional, de acuerdo a la disponibilidad de la zona.	Teléfono, con conexión nacional e internacional, de acuerdo a la disponibilidad de la zona.	Teléfono, con transferencia de llamadas desde la recepción (interno, nacional e internacional) de acuerdo a la disponibilidad de la zona.	Teléfono, con transferencia de llamadas desde la recepción (interno, nacional e internacional) de acuerdo a la disponibilidad de la zona.	Teléfono, con transferencia de llamadas desde la recepción (interno, nacional e internacional) de acuerdo a la disponibilidad de la zona.
<b>4.4.2.4 Area de cocina</b>					
a)	Cocina.	Cocina.	Cocina.	Cocina.	Cocina.
b)	Lavaplatos.	Lavaplatos.	Lavaplatos.	Lavaplatos.	Lavaplatos.
c)	Refrigerador.	Refrigerador.	Refrigerador.	Refrigerador.	Refrigerador.
d)	Vajilla y cubiertos de acuerdo a la capacidad de la cabaña.	Vajilla y cubiertos de acuerdo a la capacidad de la cabaña.	Vajilla y cubiertos de acuerdo a la capacidad de la cabaña.	Vajilla y cubiertos de acuerdo a la capacidad de la cabaña.	Vajilla y cubiertos de acuerdo a la capacidad de la cabaña.

(continúa)

(conclusión)

	<b>Cabañas 5 estrellas</b>	<b>Cabañas 4 estrellas</b>	<b>Cabañas 3 estrellas</b>	<b>Cabañas 2 estrellas</b>	<b>Cabañas 1 estrella</b>
e)	Mantelería.	Mantelería.	Mantelería.	Mantelería.	Mantelería.
f)	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).
g)	Hervidor eléctrico, Juguera, horno de microonda, tostadora eléctrica.	Hervidor eléctrico, Juguera, horno de microonda, tostadora eléctrica.	Hervidor eléctrico, Juguera, horno de microonda, tostadora eléctrica.	Hervidor eléctrico y horno de microonda.	Hervidor eléctrico y horno de microonda.
h)	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.
i)	Gabinetes para almacenar utensilios e insumos.	Gabinetes para almacenar utensilios e insumos.	Estantería para almacenar utensilios e insumos.	Estantería para almacenar utensilios e insumos.	Estantería para almacenar utensilios e insumos.

## 5 Requisitos comerciales y de marketing

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

### 5.1 Reservas y ventas

Es competencia del establecimiento contar con un servicio de reservas y ventas que cumpla con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Tener definido procedimientos para reserva, venta y confirmación de las unidades habitacionales y de los distintos servicios que ofrece.
- b) Aceptar, como mínimo, dos medios de pagos 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 de las unidades habitacionales y demás servicios que ofrezca el establecimiento, para las diferentes temporadas de operación, expresadas en moneda local y su equivalente, como mínimo, en una moneda extranjera de uso frecuente.
- d) Tener definido el procedimiento para mantener actualizada la información de todos los servicios y tarifas del establecimiento, en los medios de promoción correspondientes (Web, folletos u otro) que utilice el establecimiento.
- e) Informar a los usuarios, previo a la reserva, la superficie correspondiente al tipo de cabaña que reserve. Así como también si el usuario lo requiera, información de todas las unidades habitacionales del establecimiento.
- f) Informar a los usuarios la política respecto a tenencia de mascotas, así como las condiciones en que se ofrece el servicio. Quedan excluidos perros de asistencia para personas con discapacidad, las cuales por Ley N° 20.422, tienen derecho a acceder a las dependencias del establecimiento.

### 5.2 Imagen corporativa o publicidad

El establecimiento debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Consignar en forma precisa y explícita el nombre de fantasía y su clase, en los medios publicitarios, correspondencia, formularios y cualquier otra documentación o material de propaganda que utilice.
- b) En el nombre de fantasía no se debe hacer alusión a una clase de alojamiento turístico distinta a las definidas en esta norma.
- c) El material publicitario utilizado en la promoción de los servicios que ofrece el establecimiento se debe publicar como mínimo, en español y segundo idioma respondiendo a parámetros verificables, evitando el uso de términos que, por su ambigüedad, pudieran inducir expectativas sobre los servicios superiores a los que realmente presta el establecimiento.

### 5.3 Otros requisitos

- a) El establecimiento debe estar debidamente inscrito en el Registro Nacional de Clasificación del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR).



## **6 Cabañas ubicadas en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial**

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

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

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

## **Anexo A**

### **(normativo)**

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

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

Condiciones de las 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
  - Sin sectores descosidos.
  - Sin perforaciones.

- Del colchón, cuando esté:
  - La altura constante a lo largo de todo el colchón, (sin zonas hundidas en su estructura).
  - Sin olores evidentes de humedad.
  - Sin manchas y/o decoloración de los tejidos.
  - Sin rajaduras ni parches.
  - Sin quemaduras.
- De las cortinas:
  - Sin manchas y/o decoloración de los tejidos.
  - Sin polvo acumulado.
  - Sin hoyos.
  - Sin roturas o rajaduras.
  - Sin parches.
  - Con su sistema que permita la apertura y cierres normal.
- Del mobiliario:
  - De fácil manipulación las puertas y cajones (que cumplan su objetivo de funcionamiento).
  - Las mesas, sillas y portamaletas con sus patas de la misma altura, sin desniveles (cojeras).
  - Cubiertas limpias, sin ralladuras ni desniveles.
  - Libres de abolladuras o hundimientos evidentes, cubiertas fracturadas u otros similares.
  - Pintura o barniz en buen estado.
- Del equipamiento, en general:
  - Funciona sin desperfectos.
  - Cables eléctricos con sus cubiertas y uniones en buen estado.
  - Interruptores no quebrados ni sueltos.
  - Espejos sin óxido o manchas que impidan visualizar la imagen proyectada ni bordes rotos.
  - Vidrios de los espacios habilitados para los huéspedes, sin quebraduras.

- Del equipamiento y suministros de los baños:
  - Artefactos sanitarios libres de sarro, hongos visibles, manchas y quebraduras.
  - Tapa de inodoro sin quebraduras y los soportes al inodoro en buen estado.
  - Barras de seguridad, piso antideslizante, regadera de la ducha y toalleros, libres de hongos visibles, sarro y sin daños estructurales que limiten las funciones de éstos.
  - Papelero, libre de hongos visibles y manchas.
- De la grifería:
  - Sin hongos visibles.
  - Sin óxido.
  - Sin goteras.
  - Sin sarro.
  - Con indicación de agua fría y caliente.
- De los vasos y cristalería en general:
  - Sin ralladuras.
  - Sin roturas, trizaduras o bordes rotos.
- De la cuchillería:
  - De distinto diseño, no conformando un mismo diseño.
  - Sin torceduras.
  - Sin ralladuras.
  - Sin óxido.
  - Sin sarro.
- De las sábanas para todas las calificaciones:
  - Se propone que como mínimo, para todas las calificaciones, una composición de la tela de sábanas y telas en general de 50% de algodón y 50% poliéster de 132 hilos.

## **Anexo B** (informativo)

### **Buenas prácticas de sustentabilidad**

Este anexo propone una serie de Buenas Prácticas que puede implementar el establecimiento, para prevenir, corregir y/o mejorar ciertos aspectos de las distintas áreas de servicios y operación de la organización.

Estas Buenas Prácticas permiten al establecimiento avanzar hacia la sustentabilidad y obtener los beneficios siguientes:

- 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 se debe constituir en un documento que:

- Guíe las acciones de la organización en materia de sustentabilidad.
- Sea conocido y adoptado por todos sus miembros, quienes han sido preparados para aplicarlo y han participado de su desarrollo.
- Sea visible para los clientes o usuarios, quienes por una parte son beneficiarios de los compromisos adquiridos y por otra, pueden ser colaboradores activos en su implementación.
- Sea monitoreado regularmente para conocer su nivel de cumplimiento y poder ser adaptado a los cambios locales y globales.

La política de sustentabilidad se aplica habitualmente en dos ámbitos:

a) Al interior de la organización, donde:

- Es una herramienta de gestión cuyo objetivo principal es que todos sus miembros se involucren activamente.
- Se establecen los ámbitos de acción.
- Se definen los compromisos de la organización.
- Se definen objetivos, plazos, medidas, responsables e indicadores de resultados.

b) Hacia el exterior de la organización, donde:

- Es una herramienta de comunicación cuyo objetivo principal es dar a conocer públicamente la filosofía y los compromisos de la organización en materia de sustentabilidad.
- Se manifiesta la voluntad y la forma en que se busca cumplir con los compromisos adquiridos.

Los contenidos mínimos con los que debe contar una política de sustentabilidad son:

a) Declaración de principios

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

b) Misión y visión

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

c) Compromisos

La organización ha asumido un compromiso con:

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

d) Acciones

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

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

Los pasos del monitoreo son:

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

## B.2 Ambito económico

El turismo es una actividad con capacidad de favorecer a toda la localidad; para ello, es importante que se asegure una cadena de beneficios que dinamice la actividad económica local y consolide su condición de actividad redistribuidora de éstos.

La mayoría de las acciones asociadas a operaciones sustentables, no requieren de grandes recursos para ser implementadas. Las que requieren de algún tipo de inversión, tienen, por lo general, un retorno en el corto o mediano plazo. Aquellas medidas en que la inversión no tiene retorno financiero reflejado en mayor productividad o ahorro de recursos, normalmente se perciben beneficios a nivel del posicionamiento de la imagen corporativa de la organización, lo que debiese ser difundido por medio de las estrategias de comunicación y marketing.

Criterios económicos:

- Contar con un análisis FODA y/o un Plan de Negocios.
- Promover entre los clientes la preferencia por productos de origen local.
- Apoyar el desarrollo de proveedores locales.
- Contar con medidas que consideren la contratación de personal de la región en igualdad de condiciones laborales para todos.
- Contar con un programa de capacitación a empleados.
- Contar con un sistema de información sobre la satisfacción de los clientes (finales, agencias y TTOO).
- Privilegiar la contratación de servicios y adquisición de productos, materiales e insumos de origen local.

## B.3 Ambito sociocultural

El turismo, como muchas otras actividades económicas, puede generar impactos positivos y negativos en el lugar donde se desarrolla. Uno de los principios básicos del turismo sustentable es procurar siempre y en todo momento no alterar los hábitos culturales de las comunidades locales, por el contrario, valorarlos, protegerlos y fomentarlos, para que su difusión tenga una base sólida. Una relación respetuosa y un trabajo en conjunto entre los actores del turismo y la comunidad anfitriona son fundamentales para lograr un desarrollo equilibrado de la actividad, pues la satisfacción del turista también se sustenta en el contacto con la gente y la cultura local.

Criterios socioculturales:

- Contar con programas que beneficien a la comunidad del destino en que está inserto.
- Ofrecer a los huéspedes la posibilidad de hacer trabajos voluntarios.
- Apoyar emprendimientos turísticos liderados por comunidades locales.
- Incorporar elementos y materia prima local y/o indígena.
- Incluir en la oferta turística elementos del patrimonio sociocultural.

- Facilitar el uso del establecimiento como espacio de difusión de la cultura local y/o indígena (música, danza, arte y otros) (aplica a grandes y medianas empresas).
- Difundir y promover entre empleados y huéspedes prácticas que protejan el patrimonio histórico-cultural.
- Colaborar con recursos humanos y/o financieros en la conservación y gestión de sitios de valor patrimonial (aplica a grandes empresas).

#### **B.4 Ambito medioambiental**

La particular estructura de longitud y altitud que presenta Chile, lo convierte en un territorio altamente heterogéneo en términos geográficos, lo que le permite sustentar una gran biodiversidad que en muchas ocasiones es única. Asimismo, esta condición territorial hace de Chile un país lleno de contrastes, con una variedad de climas y paisajes, que son el primer referente que tienen los turistas antes de visitarlo y el aspecto mejor evaluado al finalizar su visita.

La diversidad de escenarios naturales favorece, sin duda, un importante desarrollo turístico en nuestro país, el cual incluye la implementación de una innumerable cantidad de servicios y actividades enfocados a cumplir las expectativas de los turistas para su entera satisfacción.

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

Criterios medioambientales:

- Participar de las iniciativas 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.

Para más información se recomienda leer los manuales de sustentabilidad en [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl), o solicitarlos en formato físico a la Dirección Regional correspondiente.

