

Guía para la Implementación de Normas de Calidad Turística

SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

SERNATUR



ÍNDICE

0	Introducción	4
1	Cuestionarios de Autoevaluación	5
2	Pautas y ejemplos para la Implementación de Normas de Calidad Turística en los Establecimientos de Alojamiento Turístico	6
2.1	Generalidades	7
2.2	Requisitos de Organización.....	8
2.2.1	Organigrama	8
2.2.2	Procedimientos	12
2.2.3	Programas de mantención de dependencias del establecimiento y su equipamiento.....	21
2.2.4	Seguridad e higiene	25
2.2.5	Medidas de sustentabilidad ambiental.....	27
2.3	Requisitos de Servicios Generales	29
2.4	Requisitos de Arquitectura.....	29
2.5	Requisitos de Equipamiento, Mobiliario y Suministros.....	30
2.6	Requisitos de Reservas y Ventas.....	30
2.7	Otros Requisitos.....	34
2.8	Antecedentes técnicos para apoyar la implementación.....	34
2.8.1	Libros recomendados	34
2.8.2	Direcciones de Internet recomendadas	35
2.8.3	Capacitación.....	35
3	Pautas para la Implementación de Normas de Calidad Turística: Empresas de Turismo Aventura	¡Error! Marcador no definido.
3.1	Generalidades	¡ Error! Marcador no definido.
3.2	Requisitos de Organización.....	¡ Error! Marcador no definido.
3.2.1	Organigrama y Descripción de Cargos.....	¡ Error! Marcador no definido.
3.2.2	Políticas	¡ Error! Marcador no definido.
3.3	Requisitos específicos para la realización de la actividad.....	¡ Error! Marcador no definido.
3.3.1	Prevención y Manejo de Riesgos	¡ Error! Marcador no definido.
3.3.2	Archivo de incidentes y/o accidentes	¡ Error! Marcador no definido.
3.3.3	Formulario de aceptación de riesgos por parte del turista....	¡ Error! Marcador no definido.
3.3.4	Plan de Respuesta a Emergencias.....	¡ Error! Marcador no definido.
3.4	Requisitos de personal.....	¡ Error! Marcador no definido.

- 3.5 Requisitos de equipamiento.....; **Error! Marcador no definido.**
- 3.6 Requisitos de procedimientos; **Error! Marcador no definido.**
- 3.7 Límites y obligaciones de la actividad; **Error! Marcador no definido.**
- 3.8 Criterios de competencia de la actividad.....; **Error! Marcador no definido.**
 - 3.8.1 Conformidad del Cliente.....; **Error! Marcador no definido.**
 - 3.8.2 Calidad de los servicios de otro personal de la misma empresa..; **Error! Marcador no definido.**
 - 3.8.3 Calidad de los servicios de los prestadores de servicio y transporte..... ; **Error! Marcador no definido.**
- 3.9 Antecedentes Técnicos de apoyo a la Implementación.....; **Error! Marcador no definido.**
 - 3.9.1 Libros recomendados; **Error! Marcador no definido.**
 - 3.9.2 Direcciones de Internet recomendadas; **Error! Marcador no definido.**
 - 3.9.3 Normas internacionales; **Error! Marcador no definido.**
 - 3.9.4 Capacitación.....; **Error! Marcador no definido.**
- 4 Procedimiento para Certificación de Empresas ...** ¡Error! Marcador no definido.
- 5 Procedimiento para Certificación de Personas** ¡Error! Marcador no definido.
- 6 Procedimiento de Calificación de SERNATUR para Empresas y Personas**
..... ¡Error! Marcador no definido.

Introducción

Llevar a Chile a un sitio destacado en el contexto turístico mundial, es un desafío que se ha planteado el Servicio Nacional de Turismo en la Agenda de Trabajo 2002 - 2005 redactada en la Mesa Público – Privada, iniciativa en la que participaron representantes de los diversos agentes públicos y privados que conforman el sector y en la que destaca, entre otras medidas, la de “Establecer un Sistema Normativo para la Calidad de los Servicios Turísticos”. Así lo plantea el Director del Servicio Nacional de Turismo en una de las primeras iniciativas por establecer requisitos de calidad para los servicios asociados directamente al desarrollo del turismo en nuestro país. Este objetivo de calidad turística se encuentra incorporado en el Plan de Desarrollo Turístico 2006 - 2010.

El Sistema de Calidad para los Servicios Turísticos es una iniciativa impulsada conjuntamente por el Instituto Nacional de Normalización (INN) y el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), y financiada por CORFO. Cada una de las normas ha surgido de la participación activa de los representantes de los distintos actores involucrados: servicios públicos (SERNATUR, SERNAC), prestadores de servicios turísticos (Federaciones y Asociaciones Gremiales, entidades, guías de turismo), ciencia y tecnología (Universidades, OTEC) y el Instituto Nacional de Normalización (INN), que ha actuado como convocante y articulador del desarrollo de las normas para el sector turismo.

La Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) conciente que la calidad es un factor estratégico para el mejoramiento de la oferta turística nacional, ha incorporado al turismo como un sector elegible para todos sus instrumentos, y en particular de fomento a la calidad, co-financiando los costos para la implementación y la certificación de personas naturales y jurídicas que presten servicios turísticos, y que manifiesten voluntad de certificarse.

Las Normas chilenas de calidad turística establecen requisitos mínimos para la organización, servicios e infraestructura y las competencias de las personas que conforman la organización.

Estas normas son de libre acceso a los interesados: empresarios, clientes y la comunidad en general y se encuentran disponibles en la página Web del Servicio Nacional de Turismo, www.sernatur.cl.

Este documento ha sido elaborado para entregar pautas y ejemplos que faciliten a las distintas entidades de alojamiento turístico y de turismo aventura, interesadas en mejorar la calidad de su gestión y la calidad de sus servicios, la implementación en sus organizaciones de la(s) norma(s) de calidad turística que sea(n) de su interés.

Adicionalmente, concientes de la importancia del proceso de implementación de las normas de calidad turística, se incluyen en esta guía, Cuestionarios de Autoevaluación para apoyar a las entidades del sector turismo a familiarizarse con el sistema de calidad turístico chileno y desarrollar un proceso de autoevaluación guiado, para conocer como se encuentra hoy su organización respecto a los requisitos mínimos que se establecen en la(s) norma(s).

Cuestionarios de Autoevaluación

Pautas y ejemplos para la Implementación de Normas de Calidad Turística en los Establecimientos de Alojamiento Turístico

0.1 Generalidades

Es muy probable que la lectura de una norma les deje motivados para incorporar a su gestión aquellos elementos que le permitan mejorar su trabajo, pero a la vez con algunas dudas por despejar: ¿cómo hacerlo? ¿cómo lo hace el resto? ¿por dónde comenzar?.

En base a los resultados obtenidos de la aplicación del Cuestionario de Autoevaluación entregado en el Capítulo 1 de este documento, los establecimientos de alojamiento turístico, podrán planificar las acciones a seguir para lograr la conformidad de aquellos requisitos que no se cumplen: por ejemplo, elaborar los documentos que la norma de referencia requiera y no estén documentados en la empresa, planificar las actividades de capacitación y entrenamiento necesarias para implementar en la organización todos los requisitos de la norma o identificar cuáles son los requisitos que debiera implementar para optar a una mayor categoría.

Al final de este ciclo, es necesario verificar que ha logrado sus objetivos, para posteriormente solicitar la certificación, de acuerdo al procedimiento de certificación de empresas que se encuentra en el Capítulo 4 de esta guía.

Antes de comenzar a profundizar en la revisión de algunos de los requisitos de las normas de calidad turística, es recomendable que tenga en cuenta algunas consideraciones generales:

Prepárese para el proceso que va a emprender:

- **planifique su trabajo**, en base al resultado de su autoevaluación, estableciendo plazos para el cumplimiento de los distintos hitos,
- elabore **listas de chequeo** que contengan los requisitos de la norma y que le permitirán no omitir por error, alguno de ellos,
- asigne **una persona responsable y con autoridad suficiente** para liderar el proceso de implementación de la norma al interior de la organización,
- reúname con **todos sus trabajadores** e informe del trabajo que se realizará, de forma tal que todos sean parte del proceso.

Revise con cierta periodicidad la efectividad de las medidas de gestión incorporadas.

Recuerde que las organizaciones son únicas: cada una cuenta con su forma propia de hacer las cosas, por lo tanto los ejemplos que encontrará en esta guía deben ser tomados como tal. Cada organización debe **elaborar sus propias herramientas** de trabajo.

Las normas chilenas de alojamiento turístico establecen los **requisitos mínimos** generales, de gestión y de calidad que deben cumplir los establecimientos que presten el servicio de alojamiento turístico, para obtener la calificación que corresponda.

En las siguientes páginas, los distintos tipos de establecimientos de alojamiento turístico, encontrarán algunos de los requisitos de las normas de calidad turística, los que están

enmarcados en un cuadro gris y a continuación, pautas y ejemplos para facilitar su interpretación e implementación.

No olvide desarrollar sus propios documentos en base a los ejemplos entregados: **su organización es única y propia.**

0.2 Requisitos de Organización

Los requisitos de organización varían para los distintos tipos de alojamiento turístico, pero todas las normas coinciden en que se debe contar con una **organización** definida, tener una serie de **procedimientos** y prácticas para asegurar el óptimo desempeño en la prestación de los diferentes servicios y, contar con programas de **mantenimiento** de las instalaciones y equipamiento para otorgarlos.

0.2.1 Organigrama

Las normas de calidad de alojamiento turístico establecen como **requisito**:

Los establecimientos de alojamiento turístico* deben tener una organización tal, de manera que presten los servicios correspondientes a su categoría y los que promocionen. En particular, deben:

- Poseer un **organigrama** básico de funcionamiento y división de responsabilidades cuando su personal sea mayor o igual a tres personas.

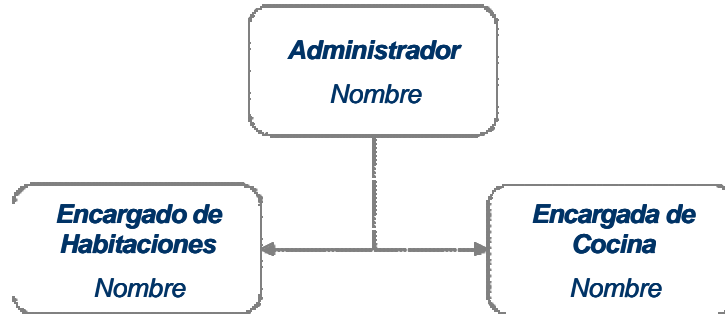
(*) En algunos tipos de alojamiento se requiere contar con un **Manual de Organización**, el cual contiene además del organigrama, las estructuras de las áreas y los requisitos para los distintos cargos de la organización.

Un **organigrama** es la representación gráfica de la estructura del personal de una organización, en el que se pueden apreciar las unidades, cargos o personas que la conforman, sus jerarquías y dependencias.

La complejidad de un organigrama tiene directa proporción con el tamaño de la organización. Por ello, la estructura organizativa de los establecimientos de alojamiento turístico **varía en función de su tamaño** y de su categoría.

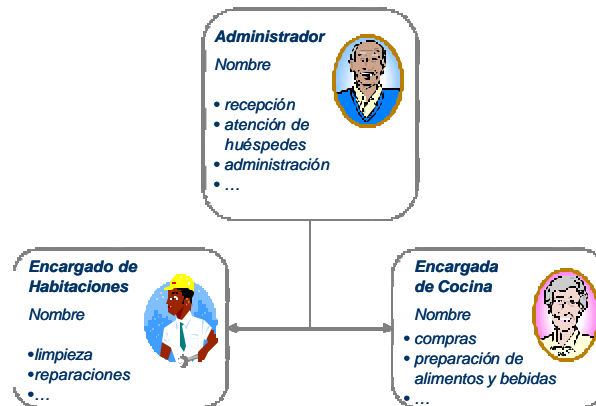
En los establecimientos pequeños, el dueño suele ejercer varias funciones, las que en un establecimiento de mayor tamaño son realizadas por más de una persona.

El siguiente es un ejemplo de organigrama para un establecimiento de alojamiento turístico del tipo Alojamiento Familiar o Bed & Breakfast, con una organización pequeña, donde las responsabilidades y funciones están repartidas en tres personas.



Ejemplo 0.1 – Organigrama de una organización pequeña de un establecimiento tipo alojamiento familiar o Bed & Breakfast.

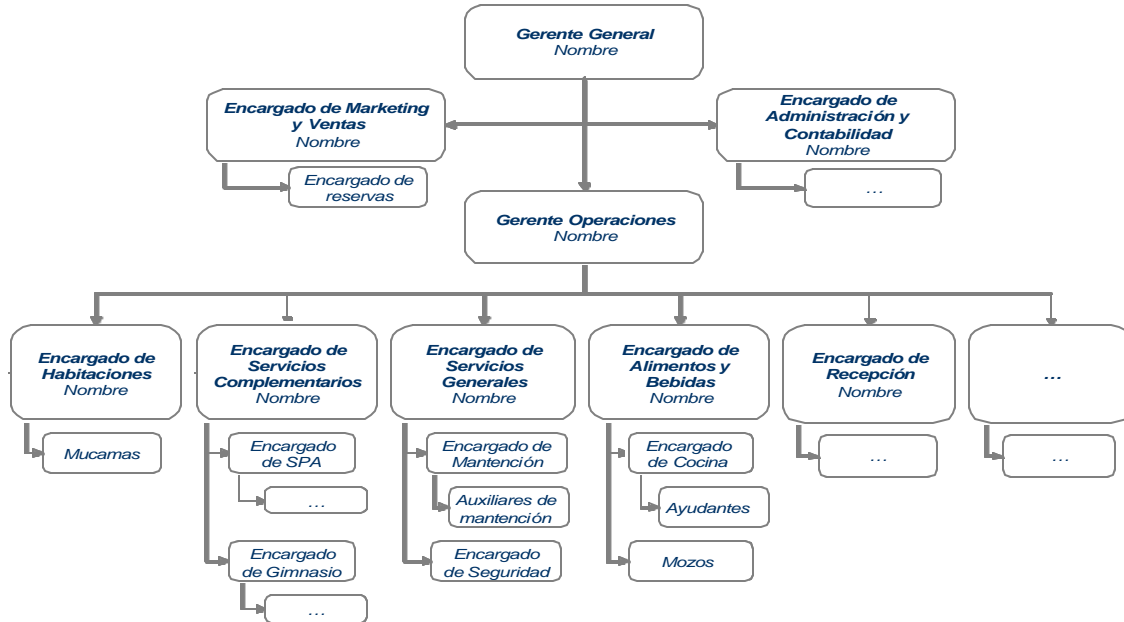
En los organigramas pequeños, es posible incorporar las principales funciones del cargo y también complementar con fotos de las personas que ocupan los puestos, tal como se muestra en el ejemplo de organigrama siguiente:



Ejemplo 0.2 – Organigrama de una organización pequeña, con descripción de funciones y fotografías.

Por su parte, los establecimientos medianos o grandes poseen un organigrama más complejo y piramidal, con marcadas divisiones y jerarquías, donde se reparten claramente las responsabilidades desde los gerentes generales hasta los conserjes o ayudantes, distinguiéndose variados puestos de trabajo, que pertenecen a las áreas claves de la gestión: recepción, servicio de habitaciones, alimentos y bebidas, servicios de entretenimiento, marketing y ventas, limpieza y mantenimiento, administración y contabilidad y seguridad, entre otros.

El siguiente ejemplo de organigrama, es para una estructura organizacional de mayor tamaño, apropiada para un establecimiento de alojamiento turístico tipo cabañas.



Ejemplo 0.3 – Organigrama funcional de una estructura organizacional de mayor tamaño.

Una adecuada **descripción de cargos**, permite conocer en detalle los requisitos que debe cumplir una persona para ocupar un puesto específico dentro de una organización, y las tareas que debe desarrollar en ese puesto. La descripción de cargos tiene directa relación con el organigrama, por cuanto allí se establecen los requisitos y funciones de cada uno de ellos.

El siguiente ejemplo presenta la descripción algunos de los cargos identificados en el ejemplo 2.3 de organigrama funcional de una organización de mayor tamaño.

<u>Encargado de recepción</u>
Dependencia directa: Gerente de operaciones
Requisitos de formación y experiencia <i>Técnico en turismo. Experiencia laboral anterior de 2 años en atención a clientes... (Otros requisitos según las necesidades de su establecimiento).</i>
Competencias y habilidades <i>Manejo de sistemas computacionales de reservas, dominio del idioma inglés, dominio de técnicas de comunicación, liderazgo... (Otros requisitos según las necesidades de su establecimiento).</i>
Sus principales funciones son: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar las reservas, ventas y confirmaciones, de acuerdo al procedimiento del establecimiento • Recibir al huésped de acuerdo a los procedimientos del establecimiento

- *Entregar al huésped información general y de los servicios del establecimiento*
- *Realizar el registro de entrada y salida del huésped*
- *Coordinar la disponibilidad de las unidades habitacionales*
- ...

Encargado de habitaciones

Dependencia directa: Gerente de operaciones

Requisitos de formación y experiencia

Técnico hotelero. Experiencia laboral anterior de 2 años en cargos similares... (Otros requisitos según las necesidades de su establecimiento).

Competencias y habilidades

Habilidades de comunicación y trabajo en grupo; liderazgo, manejo y control de inventarios... (Otros requisitos según las necesidades de su establecimiento).

Sus principales **funciones** son:

- *Coordinar con el encargado de recepción la disponibilidad de unidades habitacionales*
- *Reportar a las mucamas las unidades habitacionales desocupadas para fines de limpieza*
- *Revisar los reportes de las unidades habitacionales hechos por las mucamas*
- *Supervisar la limpieza realizada por las mucamas*
- *Comunicar al Encargado de servicios generales las necesidades de mantención de unidades habitacionales reportadas por las mucamas*
- ...

Mucama

Dependencia directa: Encargado de habitaciones

Requisitos de formación y experiencia

4º medio. Curso de capacitación en Preparación de habitaciones. No requiere experiencia previa... (Otros requisitos según las necesidades de su establecimiento).

Competencias y habilidades

Prolijidad, puntualidad, discreción, dominio de técnicas de limpieza y manejo de insumos... (Otros requisitos según las necesidades de su establecimiento)

Sus principales **funciones** son:

- Realizar la limpieza de las habitaciones y espacios comunes, de acuerdo al procedimiento de la organización
- Confeccionar los reportes de las habitaciones, de acuerdo al procedimiento e informar al Encargado de habitaciones
- Requerir los elementos de aseo adecuados, según el procedimiento para ello
- Informar cualquier anomalía
- ...

Encargado de mantención

Dependencia directa: Encargado de servicios generales

Requisitos de formación y experiencia

Gásfiter y /o electricista. Experiencia demostrable de 2 años de trabajo en su oficio... (Otros requisitos según las necesidades de su establecimiento).

Competencias y habilidades

... (Otros requisitos según las necesidades de su establecimiento).

Sus principales **funciones** son:

- Aplicar el programa de mantenimiento de las instalaciones
- Atender las urgencias reportadas por el Encargado de servicios generales.
- Requerir reposición de repuestos
- Coordinar los servicios externos de reparaciones, según se requiera
- ...

...

Ejemplo 0.4 – Descripción de requisitos de cargo

0.2.2 Procedimientos

Las normas de calidad de alojamiento turístico establecen como **requisito**:

Contar con procedimientos que permitan garantizar la calidad de los servicios ofrecidos, así como la oportunidad en que se prestan los mismos.

Un procedimiento es un conjunto de **instrucciones para desarrollar una actividad específica**. La cantidad y tipo de procedimientos con los que su organización deberá

contar, está en directa relación con los servicios que ofrece, tamaño y tipo de alojamiento.

Es aconsejable que considere algunas recomendaciones que facilitan la redacción de procedimientos:

- Forme **grupos de redacción** de documentos, compuestos por los responsables de las áreas a las que aplica el procedimiento que se va a desarrollar. Estos grupos no deben ser demasiado amplios, con el objeto de facilitar el acuerdo entre sus integrantes.
- Cuide el **tiempo verbal** del contenido de los documentos, velando por expresar las cosas que la organización realiza y dispone en la actualidad, en vez de ser una declaración de intenciones.
- Defina una **estructura básica** para los procedimientos que formarán parte de su empresa. Por ejemplo: todos los procedimientos contarán con Objetivos, Aplicación, Requisitos, Responsables, Desarrollo o Secuencia de acciones, Medios o Elementos complementarios y Tablas de chequeo, si corresponden.
- Los procedimientos deben contener **instrucciones claras**, señalar a los responsables de ejecutar las tareas y contar con referencias a las normativas, legislación u otros documentos que aporten a su comprensión y desarrollo. El procedimiento puede complementarse con elementos que ayuden a su comprensión, como por ejemplo: diagramas de flujo, dibujos, fotografías, entre otros.
- Revise con frecuencia los procedimientos instaurados en su organización, de modo de asegurarse que sus disposiciones se encuentran **vigentes** y operativas.
- Coloque a sus procedimientos un **número de versión** que lo diferencie de una anterior, para cuando introduzca modificaciones en los documentos. Esta medida facilitará el control de la documentación.

Los máximos esfuerzos que realicen las organizaciones por satisfacer a sus huéspedes, en ocasiones no impiden que el huésped quede molesto o con la percepción de que las cosas se podrían haber hecho de mejor modo.

El siguiente ejemplo es un procedimiento de **recepción y acogida de huéspedes** de un establecimiento tipo camping.

Procedimiento para Recepción y Acogida de Campistas

Objetivos: Establecer las pautas y formas para la recepción y acogida a los campistas.

Aplicación: Debe aplicarse durante la recepción y acogida a todos los turistas que ingresen al Camping.

Requisitos: El encargado de recepción debe presentar su ropa de trabajo de manera impecable, con su tarjeta de identificación visible en la ropa. ...

Responsables: Es de responsabilidad del encargado de recepción, adoptar y aplicar las

disposiciones de este procedimiento y velar porque éste sea mejorado de acuerdo a la experiencia y sugerencias y/o reclamos de los campistas.

Secuencia de acciones:

- De la bienvenida al turista e invítele a pasar a la oficina de recepción. Camine delante de él para guiarle en el recorrido.
- Solicite el nombre al turista y confirme la existencia de una reserva previa.
- Si ésta no existe, determine las necesidades del turista: pregúntele por el número de integrantes del grupo, sus características, y el tiempo estimado de la estadía. Confirme disposición de sitios.
- Priorice los sitios cercanos a baños e instalaciones comunes, para aquellos grupos con niños y personas con dificultades de movilización.
- Informe de las tarifas, servicios asociados, características de las instalaciones y de los reglamentos internos de convivencia y seguridad.
- Guíe al campista por todas las instalaciones antes de llevarlo al sitio asignado. Aproveche el recorrido para reforzar las disposiciones de los reglamentos internos y horarios de uso de las instalaciones.
- Si existe más de un sitio apropiado, muéstrole al campista un par de ellos y déjele elegir, informándole de las particularidades de cada uno de ellos.
- Vuelva a la oficina de recepción y complete la ficha de ingreso de campista.
- Informe al campista cómo acceder a la información básica de contacto con instituciones de salud, transporte, de emergencias y otras y entréguele el mapa de las instalaciones y de la zona.
- ...

Elementos complementarios:

- Tarifario
- Reglamento interno de convivencia y seguridad
- Libro de reservas
- Ficha de ingreso de campista
- Mapa de instalaciones
- Mapa de la zona
- ...

Tablas de chequeo no aplica.

procedimiento para recepción y acogida de campistas en versión *nnn* de fecha *xx/yy/zzzz*

Ejemplo 0.5 – Procedimiento de recepción y acogida de campistas

El siguiente ejemplo es un procedimiento de **mantención y aseo** de un alojamiento familiar o bed & breakfast.

Procedimiento para mantención y aseo

Objetivos: Establecer las pautas a considerar para la mantención y aseo de la casa, de modo de asegurar la calidad del servicio prestado a los huéspedes.

Aplicación: Este procedimiento debe aplicarse a diario para la mantención y aseo de todas las dependencias de la casa.

Requisitos: Utilizar ropa de trabajo, implementos (guantes, escoba, ...) e insumos de aseo (cloro, desengrasantes, detergentes, ...).

Responsables: Es de responsabilidad del encargado de habitaciones, sin embargo es de responsabilidad de toda la familia anfitriona velar por la aplicación de las disposiciones de este procedimiento y mejorarlo para asegurar la calidad del servicio, en base a la experiencia, sugerencias y reclamos de los huéspedes.

El encargado de habitaciones es el responsable de realizar el aseo diario de los espacios comunes de la casa y de las habitaciones, con la frecuencia descrita en el siguiente punto.

La limpieza y mantención de la cocina es de responsabilidad de la encargada de cocina, como así mismo la limpieza del comedor después de las horas de comidas.

Los encargados de habitación y de cocina, son los responsables de informar y solicitar al administrador, los implementos e insumos de limpieza requeridos.

Secuencia de Acciones:

Aseo de espacios comunes

- A las 07:00 horas de la mañana, se realiza el aseo de los **espacios comunes** de la casa, en el siguiente orden: baños, comedor, sala de estar.
- El aseo en general comienza con la apertura de ventanas de los espacios comunes, durante 15 minutos, para ventilación.
- El aseo de **baños** debe realizarse con guantes de goma, utilizando limpiadores específicos para baño y cloro. El aseo implica:
 - Retiro de desechos de los papeleros
 - Limpieza de sanitarios (por dentro y por fuera)
 - Limpieza de muros
 - Reposición de toallas de papel y papel higiénico
 - Reposición de jabón líquido y desodorante ambiental
 - Barrido y trapeado de suelos
 - ...
- El aseo de comedor implica:
 - Orden general
 - Limpieza de vidrios y lámparas
 - Limpieza de superficies de mobiliario con paño humedecido con limpiador específico
 - Barrido y trapeado de suelos
 - ...
- El aseo de la sala de estar implica:
 - Orden
 - Limpieza de vidrios y lámparas

- Limpieza de superficies de mobiliario con paño humedecido con limpiador específico
- Barrido y trapeado de suelos
- ...
- Se debe hacer repaso periódico a los baños, como mínimo a las 13:00, 17:00 y 21:00 horas, según el uso que éstos tengan.
- La sala de estar es re-acondicionada a las 17:00 horas, según el uso que ésta tenga.
- ...

Aseo de habitaciones

- El aseo de las habitaciones se realiza durante las mañanas, cuando el pasajero no se encuentra en la habitación y en el horario definido en el reglamento interno.
- Antes de ingresar a la habitación, se debe golpear la puerta para cerciorarse que ésta se encuentra vacía.
- Durante el aseo de la habitación, la puerta de ésta debe permanecer abierta, lo mismo que las ventanas.
- El aseo diario de la habitación implica:
 - cambio de sábanas de las camas y fundas de almohadas, según la periodicidad definida en el reglamento interno o a lo acordado con el huésped
 - cambio de toallas, según la periodicidad definida en el reglamento interno o a lo acordado con el huésped
 - reposición de papel higiénico para las habitaciones que cuentan con baño privado
 - limpieza de superficies de mobiliario
 - chequeo de estado operativo de enchufes y lámparas
 - ...
- Se debe dejar las pertenencias del huésped en las mismas condiciones que fueron encontradas.

Aseo de cocina

- ...

Elementos complementarios:

- Reglamento interno del establecimiento
- Implementos: Guantes de goma, paños, esponjas, escobas...
- Artículos de aseo: limpiadores específicos para baño, detergentes, cloro...
- Artículos de reposición: papel higiénico, toallas de papel, jabón líquido, desodorante ambiental...
- ...

Tablas de chequeo:

	cambio sábanas y fundas	cambio toallas	papel higiénico	enchufes funcionan – sin roturas	lámparas (encienden)	...
Habitación 1	ö	ö	ö	ö	ö	...
Habitación 2	ö	ö	ö	ö	cambio ampolleta	...
Habitación 3	ö	ö	no aplica	ö	ö	...
...

procedimiento de mantención y aseo en versión nnn de fecha xx/yy/zzzz

Ejemplo 0.6 – Procedimiento de mantención y aseo de Alojamiento Familiar y Bed & breakfast

Para información complementaria, los establecimientos hoteleros pueden consultar el libro “Juntos Podemos” en la página web de SERNATUR (www.sernatur.cl¹), el cual entrega pautas y ejemplos para entregar un servicio de restauración de calidad.

También las normas de calidad de alojamiento turístico establecen como **requisito**:

Contar con un procedimiento* de recepción y tratamiento de reclamos y sugerencias, en la recepción u otro lugar de fácil acceso del público.

* En establecimientos cuya organización es de menor complejidad, no se requiere contar con un procedimiento, sino tener implementado un medio de recepción y tratamiento de reclamos y sugerencias de los usuarios.

El siguiente es un ejemplo de procedimiento de **recepción y tratamiento de reclamos y sugerencias** para un hotel.

Recuerde que su organización es única y usted debe desarrollar sus propios procedimientos.

Procedimiento de recepción y tratamiento de reclamos y sugerencias de huéspedes

Objetivos: Establecer los medios para la recepción y las pautas para el tratamiento de los reclamos y sugerencias de los huéspedes, con la finalidad de darles una adecuada atención.

Aplicación: Debe aplicarse cada vez que se tenga un reclamo o sugerencia de un huésped.

Requisitos: No aplica

Responsables: Es responsabilidad del Gerente de operaciones velar porque se aplique este procedimiento ante una sugerencia o reclamo de un huésped y mejorarlo en base a la experiencia y necesidades de los huéspedes.

Es responsabilidad del Encargado de recepción, velar porque los medios para formular las sugerencias o reclamos se encuentren disponibles en la recepción y en las unidades

¹ <http://www.sernatur.cl/scripts/sitio/industria05.php?clase=5>

habitacionales y facilitar su acceso y utilización.

Es responsabilidad de los Recepcionistas atender las sugerencias y/o reclamos de los huéspedes, de acuerdo a este procedimiento.

Secuencia de acciones:

- El Encargado de recepción debe velar porque se encuentren disponibles en la recepción el Libro de sugerencias y reclamos y que haya formularios en las unidades habitacionales, en cantidad suficiente y a la vista, para ser completados por los huéspedes que así lo deseen.
- El recepcionista informa al huésped, durante su acogida, de los medios disponibles para efectuar sugerencias y reclamos.
- El Encargado de recepción agradece personalmente o mediante carta, la sugerencia del huésped.
- Ante un huésped disgustado, el personal debe hacerle saber que lamenta la situación e invitarle a formalizar su sugerencia o reclamo a través de los medios disponibles para ello.
- Canalice a través del Encargado de recepción, aquellos reclamos de solución inmediata.
- En los casos que no haya solución inmediata, infórmele al huésped que su reclamo será analizado a la brevedad y que en un plazo máximo de 48 horas tendrá una respuesta.
- Agradezca al huésped el haberse tomado la molestia de formalizar el reclamo, indicándole que ello les permitirá mejorar sus servicios para prevenir que la situación vuelva a ocurrir.
- El Encargado de Recepción debe analizar diariamente las sugerencias o reclamos y establecer contacto con el huésped para informar que la situación está en sus manos, ello en un plazo no superior a las 48 horas.
- Luego debe dar una respuesta por escrito al huésped, en un plazo no superior a las 72 horas desde que éste fue formalizado.
- Las respuestas deben indicar, en los casos que corresponda, cuál es la solución que se dará a su reclamo y los plazos involucrados si es que hubiera.
- El Encargado de recepción junto con el Gerente de operaciones analizan la causa del reclamo y definen las acciones correctivas apropiadas, según corresponda.
- El Gerente de operaciones debe hacer el seguimiento de la implementación de las acciones correctivas propuestas.
- ...

Medios disponibles:

- Formulario electrónico a través de la página Web
- Libro de sugerencias y reclamos en recepción
- Formularios en unidades habitacionales
- ...

Tablas de chequeo: No aplica

procedimiento de recepción y tratamiento de reclamos en versión nnn de fecha xx/yy/zzzz

Ejemplo 0.7 – Procedimiento de recepción y tratamiento de reclamos

El siguiente formulario es un ejemplo de un **medio para la recepción y tratamiento de las sugerencias y reclamos** de los huéspedes de un hotel.

Formulario para presentar una sugerencia o reclamo			
			<i>formulario en revisión 0</i>
Sugerencia	<input type="checkbox"/>	Reclamo	<input type="checkbox"/> Correlativo N° xx <input type="checkbox"/>
Datos del huésped			
Nombres y apellidos:			
Habitación N°:			
Procedencia:			
Dirección completa de residencia:			
Teléfono de residencia:			
e-mail:			
Información acerca de la sugerencia o reclamo			
Servicio que motiva la sugerencia o reclamo			
<input type="checkbox"/>	Atención	<input type="checkbox"/>	Servicios de entretenimiento
<input type="checkbox"/>	Alimentación	<input type="checkbox"/>	Limpieza
<input type="checkbox"/>	Habitaciones	<input type="checkbox"/>	Otros
<input type="checkbox"/>	Equipamiento	<input type="checkbox"/>	...
Descripción de la sugerencia o reclamo			
Documentación que se adjunta a la sugerencia o reclamo			
Fecha de la sugerencia o reclamo		Hora	
Estimado Huésped. Gracias por hacernos saber su opinión. En breve se le informará respecto de su sugerencia o reclamo.			

<i>Firma del huésped</i>	<i>Nombre de quien atiende</i>
Tratamiento de la sugerencia o reclamo	
<i>Remitido a:</i>	
<i>Instrucciones:</i>	
<i>Fecha estimada de respuesta:</i>	
<i>Resolución respecto de la sugerencia o reclamo:</i>	
<i>Fecha de la resolución</i>	
<i>Nombre, cargo y firma</i>	

Ejemplo 0.8 – Medio para recepción y tratamiento de sugerencias y reclamos

El siguiente es un ejemplo del contenido de un **libro para la recepción y tratamiento de las sugerencias y reclamos** de los huéspedes, aplicable a un hospedaje rural.

<i>Sugerencia</i> <input type="checkbox"/>	<i>Reclamo</i> <input type="checkbox"/>	<i>Correlativo N°</i> <input type="checkbox"/> xx
<i>Nombres y apellidos del huésped:</i>		
<i>Dirección completa de residencia:</i>		
<i>Teléfono de residencia:</i>		
<i>Descripción de la sugerencia o reclamo</i>		
<i>Fecha</i>		<i>Hora</i>
<i>Firma del huésped</i>		
<i>Resolución del Administrador respecto de la sugerencia o reclamo:</i>		

Ejemplo 0.9 – Medio para recepción y tratamiento de sugerencias y reclamos de un hospedaje rural

0.2.3 Programas de mantención de dependencias del establecimiento y su equipamiento

Las normas de calidad de alojamiento turístico establecen como **requisito**:

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.

Un programa de mantención, es un conjunto de actividades planificadas y sistemáticas, que permiten mantener en buen estado físico y funcional los edificios, sus instalaciones, infraestructura, obras de paisajismo y equipamiento, entre otros componentes.

La **mantención preventiva** se refiere a aquellas actividades planificadas, con cierta periodicidad, que permitirán que las dependencias del establecimiento y su equipamiento, se encuentren en adecuado estado de presentación y operatividad.

En cambio, la **mantención correctiva** se planifica a partir de las detecciones realizadas durante la mantención preventiva y/o para atender reparaciones de emergencia e imprevistos, tales como filtraciones, cortocircuitos, vidrios quebrados, etc. En estos últimos casos, la organización debe actuar en forma inmediata.

También forman parte de la mantención correctiva aquellos casos que implican la decisión por parte del establecimiento de renovar las instalaciones o equipamiento, con la finalidad de corregir deficiencias en la entrega del servicio o mejorarlo. Por ejemplo: ampliación de camarines, cambio de grifería tradicional por grifería monomando, reemplazo de colchones de espuma por colchones con resortes, entre otras.

El mantenimiento comienza por conocer **qué** se va a mantener, **cómo** lo va a hacer y **cuándo** debe llevarse a cabo. En la mayoría de las ocasiones, resulta fundamental conocer y tener en consideración la recomendación del fabricante o proveedor.

Una vez establecido el programa de mantención es recomendable **cuantificar los costos** de las tareas de mantenimiento preventivo o correctivo para incorporarlo en el presupuesto y disponer de todos los elementos para llevar a cabo el programa de mantención.

La elaboración del programa de mantención es de responsabilidad de la gerencia de operaciones en las empresas de tamaño mediano a grande y del administrador, en los caso de empresas pequeñas.

Es aconsejable **revisar el cumplimiento y la efectividad** de la ejecución del programa de mantenimiento.

Recuerde que la mantención preventiva comienza con el buen uso, cuidado, aseo y limpieza de todas las instalaciones y equipamiento.

El siguiente es un ejemplo de programa de mantención preventiva. **Recuerde desarrollar su propio programa de mantención preventiva en base al tamaño de sus instalaciones y cantidad de equipamiento.**

Elemento	Frecuencia	Pautas
<i>Cálifont</i>	<i>Semanal</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Limpieza general</i> • <i>Revisión y reparación de grifería, tuberías, válvula, diafragma y quemador.</i> • <i>Revisión de sellos en llaves, estado de tuberías, y estado de válvula / diafragma.</i> • <i>Reparación de filtraciones o averías, en caso que se detecten.</i> • ...
<i>Desagües y sifones</i>	<i>Semanal</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Limpieza de filtros de desagües de lavamanos, duchas y lavaplatos</i> • <i>Retiro de residuos de desagües.</i> • <i>Limpieza de sifones de lavamanos y lavaplatos</i> • <i>Limpieza de trampas de grasa</i> • ...
<i>Artefactos sanitarios</i>	<i>Semestral</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Cambio de sellos de goma de todos los artefactos</i> • <i>Revisar y reparar asentamientos de sellos.</i> • ...
<i>Extintores</i>	<i>Mensual</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Recarga</i> • ...
<i>Alarmas de incendio</i>	<i>Mensual</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Prueba y Limpieza</i>
	<i>Anual</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Cambio de baterías</i>
	<i>Cada 10 años</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Reemplazo de las alarmas</i>
...

Ejemplo 0.10 – Programa de mantenimiento preventiva de instalaciones

El siguiente es un ejemplo de un programa anual de mantenimiento preventiva de la infraestructura de una vivienda², que puede ser aplicable a un hospedaje rural.

	Meses											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<i>Pintar</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Muros exteriores (cada 2 años)</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	x	-	-
<i>Puertas, ventanas y marcos (cada año)</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	x	-	-
<i>Canaletas y bajadas de agua (cada año)</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	x	-	-
<i>Muros interiores (cada año)</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	x	-	-
...												

² Basado en fuente disponible en página web www.paritarios.cl

Limpiar	-											
<i>Techo, canaletas, bajadas de agua y desagües</i>	-	-	x	-	-	x	-	-	-	-	-	-
<i>Ventanas aluminio, drenaje y rieles</i>	-	-	x	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Sifones de lavamanos y lavaplatos</i>	-	x	-	-	-	-	-	x	-	-	-	-
<i>Cañones de calefactores</i>	-	-	-	-	-	x	-	-	-	-	-	x
<i>Inyectores cocinas y cálifont</i>	-	-	-	-	x	-	-	-	-	x	-	-
..												
Lubricar	-											
<i>Bisagras y cerraduras</i>	-	-	x	-	-	-	-	-	x	-	-	-
...												
Fumigar	-											
<i>Interiores y exteriores</i>	x	-	-	-	-	-	x	-	-	-	-	-
...												
Revisar	-											
<i>Techumbre, canaletas, entretecho y zócalo</i>	-	-	-	x	-	-	-	-	-	x	-	-
<i>Muros exteriores</i>	-	-	-	x	-	-	-	-	-	x	-	-
<i>Carga de extintores</i>	-	-	x	-	-	x	-	-	x	-	-	x
<i>Extintores</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	x
<i>Terreno y obras exteriores</i>	-	x	-	-	-	-	-	x	-	-	-	-
<i>Instalación eléctrica</i>	-	-	x	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Muebles de cocina, clóset y lavamanos</i>	x	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
...												
...												

Ejemplo 0.11 – Programa de mantenimiento anual preventivo de hospedaje rural

Un eficiente programa de mantenimiento debe basarse en una constante revisión de la funcionalidad y operatividad de aquellos elementos que no deben fallar, ya que si ello ocurriera, afectaría negativamente la calidad del servicio.

Para ello es aconsejable la elaboración de listas de chequeo que especifiquen los elementos que deben ser verificados. Este chequeo puede ser aplicado, por ejemplo, durante la realización diaria del aseo del establecimiento.

A continuación se entrega un ejemplo de una lista de verificación diaria de la infraestructura y equipamiento de una habitación.

	<i>ampolletas</i>	<i>enchufes</i>	<i>calefacción</i>	<i>grifería</i>	<i>estanque inodoro</i>	<i>ventanas</i>	<i>...</i>
	<i>encienden</i>	<i>funcionan – sin roturas</i>	<i>probar frío - calor</i>	<i>abren y cierran</i>	<i>sin filtración ni pérdidas</i>	<i>cierra - vidrios</i>	
<i>habitación 1</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	
<i>habitación 2</i>	<i>cambiar 2</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	
<i>habitación 3</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>vidrio quebrado</i>	
<i>...</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	

Ejemplo 0.12 – Lista de verificación de unidades habitacionales

Como se mencionó anteriormente, en función de los resultados de la realización de la mantención preventiva, es posible realizar una mantención correctiva. El siguiente ejemplo corresponde al programa de mantención correctiva elaborado como consecuencia de la aplicación de la lista de chequeo entregada en el ejemplo anterior (2.12)

Habitación 2	Plazo	Responsable de la corrección	Realizado	Responsable de verificar realización
			(si – no)	
<i>Cambiar 2 ampolletas</i>	<i>½ hora</i>	<i>encargado de mantenimiento</i>	<i>si</i>	<i>encargado de habitaciones</i>
<i>...</i>				
Habitación 3				
<i>Cambiar vidrio quebrado</i>	<i>4 horas</i>	<i>encargado de mantenimiento</i>	<i>si</i>	<i>encargado de habitaciones</i>
<i>...</i>				
<i>...</i>				
<i>...</i>				

Ejemplo 0.13 – Programa de mantención correctiva

Recuerde que su organización es única y usted debe desarrollar sus propios programas de mantenimiento y listas de chequeo. Los entregados en esta guía, son sólo ejemplos.

0.2.4 Seguridad e higiene

Las normas de calidad de alojamiento turístico establecen como **requisito**:

Contar con procedimientos funcionales y de control relacionados con la seguridad e higiene de las dependencias e instalaciones del establecimiento.

Los procedimientos de seguridad e higiene de dependencias e instalaciones de un alojamiento turístico, deben tener como propósito **la seguridad y el bienestar de las personas**, estableciendo para ello, una serie de medidas de prevención y de actuación frente a la ocurrencia de situaciones que pongan en riesgo la seguridad y bienestar de las personas. Entre estas medidas se tiene, por ejemplo:

- contar con sistema contra incendios,
- tener servicio de vigilancia las 24 horas,
- contar con elementos básicos para la atención de primeros auxilios;
- definir y señalizar zonas de evacuación y protección en caso de terremoto,
- sanitizaciones³,
- desinsectaciones⁴.

El siguiente es un ejemplo de un procedimiento de control de vigilancia, relacionado con la seguridad de las instalaciones de un camping.

Procedimiento de vigilancia para las instalaciones de un camping

Objetivos: Establecer las medidas de vigilancia con el propósito de contribuir a la seguridad de las instalaciones del camping.

Aplicación: Este procedimiento debe aplicarse al ingreso y salida de campistas y en la vigilancia de todas las instalaciones del recinto.

Requisitos: El vigilante, encargado de recepción y operaciones de turno, deben vestir su ropa de trabajo y portar la radio de comunicaciones. ...

Responsables:

El encargado de operaciones debe velar por la aplicación de las disposiciones descritas en este procedimiento y el adecuado estado operativo del equipamiento para la seguridad de las instalaciones.

³ Procedimientos de aspersión de superficies con elementos químicos, para reducir y/o eliminar microorganismos, tales como bacterias, hongos, levaduras y virus que pudieran estar contaminando baños, camarines, duchas, saunas, gimnasios, entre otros.

⁴ Es la acción de eliminar insectos por medios químicos, mecánicos o con la aplicación de medidas de saneamiento básico.

El encargado de recepción es quien controla el ingreso y salida de las personas. El vigilante es responsable de inspeccionar las instalaciones. Ambos son responsables de comunicar al encargado de operaciones cualquier incidente. Éste a su vez, es responsable de dar los avisos, si corresponde, a carabineros, ambulancia o bomberos.

...

Desarrollo:

Elementos de seguridad:

El camping cuenta con una caseta de control de ingreso y egreso, equipada con radio de comunicaciones internas y teléfono. Cuenta con barrera para acceso vehicular.

Las instalaciones cuentan con extintores y campanas, éstas últimas como medio de aviso por parte de los campistas, de ocurrencia de algún incidente. Estos elementos se encuentran debidamente señalizados.

...

Control de ingresos y salidas:

- *La caseta de ingreso está a cargo, durante el día, del encargado de recepción de turno. Su horario de funcionamiento es de 07:00 a 21:00 horas en temporada alta y de 08:00 a 18:00 horas en temporada baja.*
- *En horarios distintos a los recién señalados, la caseta de ingreso está bajo la responsabilidad del vigilante de turno, pero no se permite el registro de nuevos turistas.*
- *La barrera de acceso vehicular debe mantenerse cerrada cuando no haya paso de vehículos.*
- *El ingreso del vehículo se permite una vez que el turista está registrado. Antes de ello debe permanecer estacionado al exterior del recinto.*
- *No está permitido el ingreso de personas en evidente estado de ebriedad. En caso de tratarse de un campista ya registrado, el personal debe solicitar apoyo al encargado de operaciones, a través de la radio, para su control.*
- *El ingreso de mascotas está permitido, siempre y cuando el dueño disponga de un sistema para su control y contención, evitando que molesten o lastimen al resto de los campistas.*
- *El personal responsable de turno, debe registrar en el libro de control de ingresos y salidas, el movimiento de los campistas.*
- *Al retirarse un grupo de campistas, la persona responsable de la caseta de ingresos, debe contar la cantidad de personas que componen el grupo, número que debe ser igual al registrado al ingreso.*
- ...

Rondas de seguridad:

- *El vigilante de turno debe estar en constante movimiento, revisando visualmente las instalaciones y sitios, con la finalidad de velar por la seguridad de las personas en las instalaciones del camping.*
- *En caso de detectar un incendio, debe dar aviso radial inmediatamente al encargado de operaciones y tomar los resguardos adecuados, establecidos en el protocolo de control de incendios.*

- *En caso de detectar una actitud sospechosa por parte de una persona al interior de las instalaciones, debe comunicarla de inmediato al encargado de operaciones.*
- ...
- *A las 17:00 horas debe iniciar la inspección de los cierres perimetrales, con la finalidad de detectar la apertura de pasos informales. En estos casos, debe dar aviso inmediato al encargado de mantenimiento.*
- *Debe realizar inspecciones nocturnas a los interiores de baños, lavaderos, comedores, cerciorándose de que no se encuentren personas extrañas en su interior.*
- ...

Elementos complementarios:

- *Radio de comunicaciones*
- *Libro de control de ingresos y salidas*
- *Protocolo para respuesta en caso de robo y/o asalto*
- *Protocolo para manejo de personas en estado de ebriedad.*
- *Protocolo para respuesta en caso de incendio*
- ...

Tablas de chequeo: No aplica.

procedimiento de vigilancia para las instalaciones de un camping en versión nnn de fecha xx/yy/zzzz

Ejemplo 0.14 – Procedimiento de vigilancia de las instalaciones de un camping

0.2.5 Medidas de sustentabilidad ambiental

Las normas de calidad de alojamiento turístico establecen como **requisito**:

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.

Generalmente las medidas de sustentabilidad ambiental se encuentran alineadas con una política medioambiental definida por la organización.

Las políticas otorgan el marco de actuación de una organización en torno a un tema en particular, como por ejemplo:

El establecimiento, conciente de la necesidad de que sus actividades, productos y servicios se realicen con el adecuado respeto por el medio ambiente, se compromete al cumplimiento de los siguientes principios medioambientales:

- *Mantener una conducta de permanente adecuación al cumplimiento de la legislación y normativa medioambiental vigente.*

- *Implantar medidas de actuación, control y corrección y/o prevención, para disminuir el impacto medioambiental, minimizando el consumo de recursos, fomentar la eficiencia y ahorro energéticos en sus instalaciones.*
- *Gestionar los residuos generados para potenciar su reducción.*
- *Fomentar la sensibilización, concienciación, formación y comunicación medioambiental a todos los empleados del establecimiento y colaboradores, consiguiendo el involucramiento y trabajo en equipo, colaborando conforme a los principios de esta Política medioambiental.*
- *Realizar revisiones periódicas a las medidas adoptadas para verificar que ellas son eficaces, contribuyendo a la conservación del entorno.*
- *Mantener informados a nuestros clientes, incentivando su cooperación, creando un especial vínculo por preservar el medio ambiente.*

La responsabilidad por la consecución de la Política medioambiental es compartida por las personas del establecimiento, sus principios son revisados periódicamente, de modo tal que permita mejorar continuamente, prestando una especial atención a las personas.

Ejemplo 0.15 – Política medioambiental de una organización

En consecuencia con sus políticas, el establecimiento dispone de una serie de medidas y prácticas sustentables, las que involucran la cooperación de todas las personas de la organización y motivando la cooperación voluntaria del huésped.

Para ello es aconsejable elaborar un **folleto informativo** para los huéspedes con aquellas prácticas que el establecimiento dispone, incluyendo aquellas que requieren de su cooperación voluntaria:

Objetivo	Medidas
<i>Reducir el consumo de agua</i>	<i>Menor frecuencia en el lavado de ropas</i>
	<i>Uso de sistema de doble pulsación de los estanques de los inodoros</i>
	<i>Sensibilizar a los usuarios en el adecuado cierre de llaves</i>
	...
<i>Reducir el consumo de energía eléctrica</i>	<i>Utilización de paneles solares</i>
	<i>Sensibilización a los clientes del manejo de temperatura confort en las habitaciones (20– 21° C)</i>
	<i>Utilización de luces de bajo consumo</i>
	...
...	...

Ejemplo 0.16 – Medidas de sustentabilidad ambiental

El folleto informativo puede ser entregado al cliente durante su registro de ingreso o bien ubicado en las unidades habitacionales.

Siempre es adecuado transmitir al huésped los agradecimientos por contar con su cooperación.

Recuerde que su organización es única. Usted debe establecer sus propias políticas y medidas de sustentabilidad ambiental y los medios apropiados para comunicarlas.

0.3 Requisitos de Servicios Generales

Las normas de calidad turística establecen una serie de servicios generales, que los distintos tipos de alojamiento turístico normados, deben tener implementados al interior de su establecimiento.

Dentro de los requisitos⁵ se tiene:

- **Servicios generales:** donde se establecen las especificaciones para cada categoría, en cuanto a los servicios otorgados para estacionamientos, acondicionamiento térmico en las habitaciones y lugares de uso común, teléfono, detector de incendios, internet, lavandería, servicio médico concertado, entre otros.
- **Servicios de atención:** donde se establecen especificaciones para cada categoría en cuanto a servicio de recepción, de información, de guardarropía, venta de productos, entre otros.
- **Servicios de alimentos y bebidas** donde se establecen las especificaciones y características de los desayunos y/u otras comidas y bebidas proporcionadas por el establecimiento.
- **Servicios de entretenimiento:** donde se establecen las especificaciones para las actividades deportivas y/o recreativas proporcionadas por el establecimiento.

Los requisitos de servicios generales, al igual que los de arquitectura y de equipamiento, mobiliario y suministros, son verificables mediante una lista de chequeo, la que usted debe elaborar para realizar su autoevaluación, pudiendo considerar las instrucciones entregadas en el capítulo 1.1. de este documento.

Es el cumplimiento de estos requisitos, sumado a los de arquitectura y de equipamiento, mobiliario y suministros, lo que determinará la categoría a la que corresponde su establecimiento.

0.4 Requisitos de Arquitectura

Las normas de calidad turística establecen los requisitos de arquitectura con que los distintos tipos de alojamiento turístico normados, deben contar.

Dentro de los requisitos, se tiene:

⁵ Estos requisitos varían en función de la norma de calidad de referencia

- **Cantidad y tipo de recintos:** por ejemplo, cantidad de estacionamientos, cantidad de baños, cocina, entre otros.
- **Especificaciones técnicas de construcción de los recintos:** por ejemplo, superficie máxima construida, materiales empleados, tamaño de las habitaciones, superficie mínima de los baños, entre otras.

Los requisitos de arquitectura, al igual que los de servicios generales y de equipamiento, mobiliario y suministros, son verificables mediante una lista de chequeo, la que usted debe elaborar para realizar su autoevaluación, pudiendo considerar las instrucciones entregadas en el capítulo 1.1. de este documento.

Es el cumplimiento de estos requisitos, sumado a los de servicios generales y de equipamiento, mobiliario y suministros, lo que determinará la categoría a la que corresponde su establecimiento.

0.5 Requisitos de Equipamiento, Mobiliario y Suministros

Las normas de calidad turística establecen los requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros con que los distintos tipos de alojamiento turístico normados, deben contar.

Dentro de los requisitos, se tiene:

- **Detalle de cuántos y qué muebles debe haber** en las habitaciones, baños, cocina, salas y otras dependencias del establecimiento, como por ejemplo: camas, sillas, veladores, mesas, sillones, entre otros.
- **Detalle de las instalaciones en los recintos del establecimiento:** por ejemplo, lugar donde debe estar ubicada la iluminación eléctrica, control de iluminación junto a la puerta de acceso, grifería y sanitarios, entre otros.
- **Frecuencia del recambio de ropa de cama y toallas**
- **Equipamiento** con el que deben contar los recintos del establecimiento, por ejemplo: televisor a color, espejo, secador de pelo, juguera, horno microondas, utensilios de cocina, entre otros.

Los requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros, al igual que los de servicios generales y de arquitectura, son verificables mediante una lista de chequeo, la que usted debe elaborar para realizar su autoevaluación, pudiendo considerar las instrucciones entregadas en el capítulo 1.1. de este documento.

Es el cumplimiento de estos requisitos, sumado a los de servicios generales y de arquitectura, lo que determinará la categoría a la que corresponde su establecimiento.

0.6 Requisitos de Reservas y Ventas

Las normas de calidad de alojamiento turístico establecen como **requisito**:

Es competencia del establecimiento contar con un servicio de reservas y ventas, que

cumpla con los requisitos mínimos siguientes:

- Tener definido el procedimiento para reserva, venta y confirmación de las unidades (habitacionales o sitios) y de los distintos servicios que ofrece.

En base a su organización, **defina las condiciones para las reservaciones, ventas y anulaciones de sus servicios**, que le permitan gestionar de manera eficiente, el tratamiento de reservas y ventas de los servicios que ofrece.

Estas condiciones **deben ser informadas al público** en general, previo a la reservación, ya sea a través de página Web, material publicitario, o en forma directa.

El siguiente es un ejemplo de un procedimiento para reserva, venta y confirmación.

Procedimiento de Reserva, venta y confirmación

Objetivos: Establecer la forma en que se realizarán las reservaciones, ventas y confirmaciones eficiente, optimizando el uso de las instalaciones y recibiendo a los huéspedes de una manera expedita.

Aplicación: Este procedimiento debe ser aplicado para la reserva de unidades habitacionales y servicios.

Requisitos: No aplica.

Responsables: El encargado de reservas y ventas es responsable de aplicar este procedimiento.

Condiciones para reservas, ventas, cambios y anulaciones:

a. Condiciones de reservaciones y ventas

- Hay 2 tipos de reservaciones: las confirmadas, que son aquellas que tienen un abono, y las tentativas, o aquellas que no tienen abono.
- Las reservas tentativas se mantienen hasta 72 horas del ingreso programado. Si se presentan otros interesados, el encargado de reservas toma contacto con quien realizó la reserva original, para confirmarla o anularla.
- La reserva confirmada requiere de un depósito del 50% del costo total de su reserva para su confirmación a la cuenta xxx. El depósito debe ser enviado al fax xxxx o al correo electrónico nnn@sss.cl
- El 50% restante debe ser cancelado como máximo, al momento del egreso (check out) del huésped del establecimiento.
- ...

b. Condiciones de anulaciones y cambios de fechas

- Las anulaciones de reservas confirmadas tienen un deducible de un 10% del monto de la reserva.
- Las anulaciones de reservas confirmadas con menos de 2 días de anticipación no tienen devolución.
- Los cambios de fecha con menos de 1 semana de anticipación, no aseguran el cupo de la reserva.

- ...

c. Medios para las reservaciones, cambios y anulaciones

- Las reservaciones pueden ser hechas a través de formulario disponible en página web, e-mail, fax, teléfono o directamente en la recepción del establecimiento.
- Los cambios y anulaciones deben ser comunicados por escrito, a través de correo electrónico, fax o directamente.
- Se aceptan anulaciones por teléfono, sin embargo éstas deben ser posteriormente ratificadas por escrito.
- Las condiciones de cambio o anulación se hacen efectivas desde el momento en que el establecimiento recibe la solicitud escrita de cambio o anulación.
- ...

Secuencia de acciones para el tratamiento de reservas y ventas:

- El encargado de reservas y ventas debe aplicar las condiciones de reservas, ventas, cambios y anulaciones para cada caso en particular.
- En caso de tratarse de una reserva telefónica, dichas condiciones deben ser informadas por un medio escrito al huésped, ya sea a través de correo electrónico o fax.
- El encargado de reservas y ventas debe revisar a diario los medios para recepción de reservas, ventas, cambios y anulaciones, registrando en el sistema computacional de reservas, las novedades correspondientes. Este registro debe efectuarse también en el libro de reservas.
- Debe confirmarse a diario los depósitos realizados por confirmaciones de reserva, los cuales deben ser respondidos con un plazo no superior a 24 horas.
- Debe informar a diario, al gerente de operaciones, el estado de las reservas, a fin de coordinar las actividades de recepción del huésped.
- ...

Elementos complementarios:

- Formulario on-line
- Libro de reservas
- E-mail de reservas
- Sistema computacional de reservas
- ...

Tablas de chequeo

- No aplica

procedimiento de reservas, ventas y confirmaciones en versión **nnn** de fecha **xx/yy/zzzz**

Ejemplo 0.17 – Procedimiento de reserva, venta y confirmación

El siguiente formulario, es un ejemplo de un medio disponible en la página web de un establecimiento de alojamiento turístico para la reserva de unidades habitacionales y servicios.

<i>FECHA RESERVACIÓN / DATE OF RESERVATION</i>			
<i>Fecha / Date:</i>		<input type="text"/>	
<i>DATOS PERSONALES / PERSONAL DATA</i>			
<i>Apellidos / Surname*</i>	<input type="text"/>	<i>Nombres / Name *</i>	<input type="text"/>
<i>Empresa / Company</i>	<input type="text"/>	<i>Dirección / Address *</i>	<input type="text"/>
<i>Ciudad / City *</i>	<input type="text"/>	<i>País / Country *</i>	<input type="text"/>
<i>Teléfono / Telephone *</i>	<input type="text"/>	<i>Fax</i>	<input type="text"/>
<i>E-mail *</i>	<input type="text"/>		
<i>DATOS DE LA RESERVA / BOOKING DATA</i>			
<i>Fecha de Llegada / IN</i>	<input type="text"/>	<i>Fecha de Salida / OUT</i>	<input type="text"/>
<i>Hora Estimada / / Estimated Time</i>	<input type="text"/>	<i>Hora Estimada / / Estimated Time</i>	<input type="text"/>
<i>Num. de Pasajeros / Num. of passengers</i>	<input type="text"/>	<i>Num. de Días / Number of days</i>	<input type="text"/>
<i>Tipo de Habitación / Kind of room</i>	<input type="text"/>		
<i>FORMA DE PAGO / PAYMENT</i>			
<i>Tarjeta de Crédito / Credit card</i>	<input type="text"/>		
<i>Dueño / Owner</i>	<input type="text"/>		
<i>Vence / Valid</i>	<input type="text"/>		
<i>ESPACIO PARA COMENTARIOS - GENERAL OBSERVATIONS</i>			
<input type="text"/>			
<input type="button" value="Enviar ticket"/>			

Ejemplo 0.18 – Formulario para reservas on-line

0.7 Otros Requisitos

Las normas de calidad de alojamiento turístico establecen como **requisito**:

El establecimiento debe estar registrado en el sistema de información turística del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR).

Para obtener la calificación oficial y el registro correspondiente, el establecimiento deberá aplicar el procedimiento dispuesto por el Servicio Nacional de Turismo para tal efecto.

También establecen las condiciones aplicables en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial.

El establecimiento ubicado 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 de infraestructura del edificio o de la legislación vigente no se pueda cumplir con los requisitos establecidos.

Para obtener las excepciones de algunos de los requisitos arquitectónicos o de infraestructura contenidos en las normas, se debe aplicar el procedimiento que para tal efecto defina el Servicio Nacional de Turismo.

0.8 Antecedentes técnicos para apoyar la implementación

0.8.1 Libros recomendados



- **Gestión de calidad aplicada a hostelería y restauración**, Julia Marco, Floráin Porsche, Víctor Jiménez, Xavier Verge, Ediciones Pearson Education (2002)
- **Calidad turística en la pequeña y mediana empresa**, Roberto Boulon, Ediciones Turísticas (2003)
- **Curso de financiación del sector turístico**, Valentín Bote, María Jesús Duch, Lorenzo Escot, Mc Grow Hill (2005)
- **Gestión de hoteles una visión**, Jesús Felipe Gallego, Editorial Paraninfo, (2005)
- **Reingeniería hotelera**, José Mario Toro, (1997)
- **Diseño y gestión de cocinas, Manual de higiene alimentaria aplicada al sector de la restauración**, L.E. Montes Ortiga, Editorial Díaz de Santos, (2005)
- **Gestión de marketing en turismo rural**, Lucía Mediano, Ediciones Pearson Educación, (2004)

- **Housekeeping, ama de llaves**, Editorial Turísticas Librerías
- **Curso de servicios hoteleros**, José María Centeno Román, Editorial Paraninfo, (1999)
- **Recursos humanos en empresas de turismo y hostelería**, Alberto Acosta, Nuria Fernández, Marta Mollon, Ediciones Pearson Educación, (2002)
- **Regiduría de pisos**, María Isabel Garay Jiménez, Editorial Paraninfo, (2002)
- **Introducción a las actividades hoteleras**, Manuel Colmena Asensio, Suzanne Stewart Weissinger, Editorial Paraninfo
- **Grado superior de restauración**, Cristina Oltra Canet, Editorial Paraninfo
- **Organización y control del alojamiento**, Isabel Milio Balanza, Editorial Paraninfo
- **Manual de higiene y seguridad alimentaria en hostelería**, Carlos Tablado, Jesús Gallego, Editorial Paraninfo, (2004)
- **Recepción y atención al cliente**, Socorro López García, Editorial Paraninfo, (2003)
- **Diccionario de gastronomía y hostelería inglés/esp esp/inglés**, Ignacio Méndez-Trellez, Editorial Paraninfo, (1999)
- **Atención al cliente en hostelería**, Kye-Sung Chon, Raymond Sparrowe, Editorial Paraninfo, (2991)
- **Diseño de vestíbulos de hoteles y oficinas**, Alan Phillips, Ediciones G.Gili.
- **La gobernanta. Manual de hostelería**, Asunción López Collado, (2001)

0.8.2 Direcciones de Internet recomendadas

- www.conaf.cl
- www.onemi.cl
- http://www.paritarios.cl/consejos_mantencion_vivienda.htm
- <http://www.uned.es/gerencia/salud-laboral/portadasMenu/portadaPlanesEmergencia.htm>
- www.camping.cl
- www.thomsonparaninfo.com
- <http://www.mtas.es/insht/practice/guias.htm#tecnicas>

0.8.3 Capacitación

- www.sence.cl