

Alojamiento turístico - Hospedaje rural - 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 debe cumplir un hospedaje rural, para optar a la calificación Turista.

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

- a) Proyecto de Reglamento *Hospedaje Rural*, Servicio Nacional de Turismo, Chile, agosto de 2001.
- b) Decreto 2 de marzo de 1995, N° 8/1995, *Turismo, regulación y ordenación de los alojamientos de casas rurales*, La Rioja - Argentina.
- c) Decreto Foral 243/1999, de 28 de junio, por el que se regula el alojamiento en Casas Rurales, Navarra - España.
- d) Decreto 94/95, de 04 de abril de 1995, *Ordenación de los alojamientos en casas rurales andaluzas, Turismo rural en la comunidad autónoma de Andalucía*. Publicación 13 de mayo de 1995.
- e) Otros antecedentes técnicos nacionales y extranjeros.

NCh3015

La norma NCh3015 ha sido preparada por la División de Normas del Instituto Nacional de Normalización, y en su estudio el Comité estuvo constituido por las organizaciones y personas naturales siguientes:

Aconcagua Emprende Asociación Chilena de Turismo Rural, ACHITUR A.G.	Francisco Arredondo D. Mariela Avila Adriana Rojas Sofía Rojas Andrea Guerra A. Pedro Sánchez
Comunidad Olmué - Granizo	
Corporación Nacional Forestal - CONAF, Oficina Central DTS Consultores Ltda. FECS S.A. Granja Sacunnjocke Green Globe 21 South America Ilustre Municipalidad de Hijuelas Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, Información Turística INDAP INDAP V Región Instituto Nacional de Normalización, INN	Catalina Zamorano Pablo Ramírez M. Jazmín Pavés B. Eduardo Aravena Francesca Braghetto Elisa Durán
Particular REDETUR A.G., V Región	Mariela Salazar R. Luis Martínez F. Saúl Pérez I. Daniela Bravo Z. Ramona Villalón D. Judith Brito P. Elizabeth Núñez Mariella Traipe Alwine Woischnik Ricardo González C. Julio Cabrera María Luisa Quijada Carolina Román T. Marfilda Sandoval H.
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR SERNATUR Valparaíso	
Universidad Tecnológica Metropolitana, UTEM	

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

Agencia de Información Turística (tour rurales), Entre Lagos
Asociación Chilena de Turismo Rural, Sede Chillán
Comité Región Araucanía por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región Bío Bío por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región Coquimbo por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región Coyhaique por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región del Maule por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región O´Higgins por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Región Osorno por la Calidad de los Servicios Turísticos
Espacio Empresarial S.A. de C.V.

El Anexo A forma parte de la norma.

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 19 de octubre de 2006.

Esta norma ha sido declarada Oficial de la República de Chile por Resolución Exenta N° 705, de fecha 15 de noviembre de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, publicada en el Diario Oficial del 26 de diciembre de 2006.

Alojamiento turístico - Hospedaje rural - 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 debe cumplir un hospedaje rural que provean el servicio de alojamiento turístico, para optar a la calificación Turista.

1.2 Esta norma no establece requisitos que son reglamentarios (por ejemplo, autorizaciones medioambientales que permitan su destino para su uso como alojamiento turístico, permisos municipales y otros), para lo cual se debe aplicar lo establecido por la Autoridad Competente respectiva.

2 Referencias normativas

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

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

3 Términos y definiciones

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

4 Requisitos

Los hospedajes rurales deben cumplir con los requisitos mínimos indicados a continuación, según corresponda, durante su período de operación.

4.1 Organización

El hospedaje rural debe tener una organización tal, de manera que provean los servicios especificados y los que promocióne. En particular debe:

- a) Proveer el servicio de alojamiento turístico.
- b) Proveer el servicio de alimentación con la modalidad de media pensión.
- c) Tener definido e informar por escrito el reglamento interno sobre el ingreso, permanencia y convivencia de los huéspedes.
- d) Realizar y gestionar actividades que permitan al huésped relacionarse con el modo de vida rural, velando por la autenticidad de las mismas.
- e) Contar con procedimientos que permitan garantizar la calidad de los servicios ofrecidos, así como la oportunidad en que se provean los mismos, como mínimo:
 - reserva de habitaciones;
 - mantención y aseo del hospedaje rural;
 - preparación de alimentos;
 - recepción y acogida de los huéspedes, incluyendo una visita guiada por el hospedaje rural;
 - reserva y planificación de todas las actividades que el huésped puede realizar con la familia anfitriona.
- f) Asegurar que el número de huéspedes no exceda a seis huéspedes por cada adulto del grupo familiar anfitrión y del personal de servicio si lo hubiera.
- g) Contar con procedimientos que permitan asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación e higiene de todas las dependencias del hospedaje rural.
- h) Informar sobre los recintos privados y las actividades propias del grupo familiar anfitrión, con respecto a aquéllos que son compartidos con los huéspedes.
- i) Informar a los huéspedes de las normas internas relativas al uso de los recintos y a los hábitos y costumbres del grupo familiar, tenencia de mascotas, horarios de comidas u otras, las que deben ser exhibidas en español y en un segundo idioma cuando el hospedaje rural informe de esta facilidad.

- j) Definir y asegurar la presentación personal de los integrantes de la familia anfitriona y del personal de servicios, si lo hubiera, que atiende a los huéspedes.
- k) Contar con un botiquín de primeros auxilios, extintor de incendios y señalización de las vías de escape, como elementos de seguridad en caso de accidentes, incendios u otros.
- l) Contar con procedimientos documentados para otorgar los primeros auxilios básicos (tratamiento de heridas, contusiones y similares), y un procedimiento para el manejo de situaciones de emergencias y/o accidentes mayores, el que debe contar al menos con la identificación de los medios de comunicación a utilizar para contactarse con los servicios de urgencia, tales como hospitales, consultorios, clínicas, carabineros, bomberos, cuerpo de socorro andino y otros.
- m) Informar sobre las actividades productivas que desarrolla la familia anfitriona que produzcan ruidos y otros efectos molestos a los huéspedes.
- n) Asegurar que, como mínimo, el 50% del mobiliario, equipamiento y decoración sea acorde a las costumbres y tradiciones locales del lugar donde se encuentra ubicado el hospedaje rural.
- o) Tener definido e informar su temporada de funcionamiento.
- p) Tener implementado un medio de recepción y tratamiento de reclamos y sugerencias de los huéspedes.
- q) Contar con material escrito y/o audiovisual disponible para los huéspedes, el cual debe tener relación con el entorno donde está ubicado el hospedaje rural. Ver Anexo A.
- r) Informar de aquellas medidas de sustentabilidad ambiental adoptadas por el hospedaje rural y que puedan repercutir en los servicios ofrecidos (tales como ahorro de energía y agua potable, 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.

4.2 Servicios generales

El hospedaje rural debe tener implementados como mínimo los servicios siguientes, considerando que la prestación de un servicio mayor al servicio especificado permite dar por cumplido el requisito, siempre que sea del mismo tipo:

4.2.1 Servicios generales

- Servicio de estacionamiento propio o concertado, para sus huéspedes.

Cuando el medio de transporte al establecimiento no sea a través de vehículos propios se exime de este requisito.

NCh3015

- Servicio de recepción, en el horario informado a sus huéspedes.
- Sistema de acondicionamiento térmico en lugares de uso común con:
 - Ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 26° C.
 - Calefacción, cuando la temperatura interior sea menor a 16° C.
- Servicio de iluminación (eléctrica, gas o similar).
- Informar la disponibilidad de servicio telefónico, nacional e internacional.
- Servicio de lavado y planchado propio o concertado, o contar con las facilidades para el autoservicio de lavado y planchado.
- Servicio de actividades relacionadas con el medio rural y, especialmente, con las labores productivas propias del grupo familiar.
- Juegos de salón (naipe, ajedrez, cacho, dominó y otros), a disposición del huésped, asegurando que al menos uno de ellos sea un juego tradicional de la zona donde se ubica el hospedaje rural.

4.2.2 Servicio en las unidades habitacionales

- Sistema de acondicionamiento térmico en cada habitación, con:
 - Ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 26° C.
 - Calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 16° C.
- Servicio de aseo diario.

4.2.3 Servicio de alimentos y bebidas

- Servicio de desayuno, que incluya alimentos, tales como pan amasado, mantequilla, mermelada, jugo, y bebidas calientes, tales como té, café, leche; preparados mayoritariamente con productos naturales de la zona.
- Servicio de almuerzo o cena, en ambos casos preparados mayoritariamente con productos naturales de la zona.

4.3 Requisitos de arquitectura

El hospedaje rural debe contar con los siguientes requisitos mínimos de arquitectura:

4.3.1 Edificaciones permanentes

Las edificaciones permanentes del hospedaje rural deben cumplir con los requisitos siguientes:

- a) Superficie construida no mayor al 20% de la superficie total del sitio.
- b) Contar con no más de tres pisos.
- c) Con el objeto de integrarse al entorno natural en el que se ubican, sus superficies exteriores (paramentos y techumbres) deben incorporar, cuando las condiciones técnicas y reglamentarias así lo permitan, materiales del lugar y/o aquéllos que tradicionalmente han sido utilizados en la zona donde se emplazan las edificaciones, en una proporción mayor o igual al 50%.
- d) En aquellas zonas donde existan tradiciones constructivas vernaculares (como los Palafitos en Chiloé, las edificaciones en adobe en San Pedro de Atacama, las Casas Patronales de la zona central y otras similares), el hospedaje rural debe respetar y recoger los patrones espaciales y/o formales tradicionales en sus recintos de uso común.

4.3.2 Estacionamiento

Estacionamiento para un vehículo, propio o concertado. Cuando el medio de transporte al establecimiento no sea a través de vehículos propios se exime de este requisito.

4.3.3 Recinto de estar y convivencia familiar

Recinto(s) de estar y convivencia familiar, con una capacidad de uso simultáneo del 50% de los huéspedes y del grupo familiar, el que de acuerdo a las costumbres locales puede estar integrado a otros recintos de la vivienda como la cocina, el comedor u otros.

En zonas de clima benigno, éste(os) puede(n) estar parcialmente abierto(s) al exterior. Para el cálculo de la superficie se debe considerar 1 m² por huésped.

4.3.4 Comedor

Comedor para servir desayunos y comidas, que permita la atención simultánea del 70% de los huéspedes, el que de acuerdo a las costumbres locales puede estar integrado a otros recintos de la vivienda como la cocina, el comedor u otros.

En zonas de clima benigno, éste(os) puede(n) estar parcialmente abiertos(s) al exterior; como por ejemplo emparronados, galerías y similares.

4.3.5 Unidades habitacionales

Habitaciones y/o cabañas, con los requisitos especificados a continuación, según corresponda:

- Habitaciones individuales: 7 m², sin incluir área de baño privado.
- Habitaciones dobles¹⁾: 9 m², sin incluir área de baño privado.
- Habitaciones triples¹⁾ (si las hubiera): 11 m², sin incluir área de baño privado.
- Habitaciones cuádruples¹⁾ (si las hubiera): 13 m², sin incluir área de baño privado.
- Cabañas que cuenten con un área para dormitorio, además de áreas de estar, comedor y cocina, las que pueden estar integradas.
- Las cabañas de dos plazas deben tener al menos una superficie total de 20 m². Las cabañas de mayor capacidad deben incrementar su superficie en 4 m² por cada plaza adicional.
- Todas las cabañas con un baño privado por cada seis plazas o fracción después de las primeras seis.

4.3.6 Baños de unidades habitacionales

4.3.6.1 Baños habitacionales

- Baños privados o compartidos, todos con agua fría las 24 h del día, y agua caliente al menos 4 h al día distribuidas en las horas de mayor demanda del establecimiento, y ambas con presión adecuada. Los baños de uso de los huéspedes no deben quedar a más de 50 m del área de habitaciones y debe informarse explícitamente al huésped cuando el acceso a éstos sea mediante una circulación exterior.
- Los baños compartidos o comunes tendrán una relación no mayor a uno por cada seis huéspedes o fracción después de los primeros seis. En caso que el (los) baño(s) sea(n) de uso común para huéspedes y el grupo familiar anfitrión, se deberán contabilizar ambos para calcular la proporción antes señalada.

4.3.6.2 Baños cabañas

Baños con agua fría las 24 h del día, y agua caliente al menos 4 h al día distribuidas en las horas de mayor demanda del establecimiento, y ambas con presión adecuada.

1) En el caso de usar litera, la superficie puede ser reducida en un 20%, y se debe informar explícitamente al huésped del uso de litera como alternativa de cama.

4.4 Requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros

Los diferentes recintos del hospedaje rural deben cumplir con los requisitos mínimos indicados a continuación, según corresponda:

4.4.1 Recinto de estar y convivencia familiar

- Asientos para uso simultáneo del 50% de los huéspedes y del grupo familiar.
- Iluminación (eléctrica, gas o similar).

4.4.2 Comedor

- Mesa y sillas para el 70% de los huéspedes.
- Vajilla, cristalería, cuchillería y otros utensilios (saleros, aceiteras), en cantidad suficiente para los huéspedes y residentes.
- Iluminación (eléctrica, gas o similar).
- Mantel(es) o mantel(es) individual(es) de género, fibra vegetal o materiales naturales similares, y servilletas lavables o desechables.

4.4.3 Unidades habitacionales según capacidad

Habitaciones y/o cabañas, con los requisitos especificados a continuación, según corresponda:

- Cama(s) de una plaza y media o matrimonial, según corresponda²⁾.
- Colchón de 15 cm de espesor (si es de espuma debe tener una densidad mínima de 18 kg/m³; si es de lana, ésta debe ser homogénea libre de zonas apelmazadas), frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama, más frazadas y almohadas adicionales a solicitud del huésped; todos del tamaño correspondiente a la cama.
- Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación.
- Velador, mesa de noche o repisa por cada dos huéspedes.
- Silla.
- Clóset, ropero o similar; tales como baúl, arcones, entre otros.
- Iluminación (eléctrica, gas o similar).

2) La cama de una plaza y media tiene 1,04 m de ancho y 1.90 m de largo.

NCh3015

- Tomacorriente, de acuerdo a la disponibilidad de energía eléctrica en la zona, con indicación de voltaje.
- Papelero.
- Persianas o cortinas.
- Picaporte.

4.4.4 Baños de unidades habitacionales

- Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha³⁾.
- Espejo sobre lavamanos.
- Repisa para artículos de tocador⁴⁾.
- Iluminación (eléctrica, gas o similar).
- Tomacorriente, de acuerdo a la disponibilidad de energía eléctrica en la zona, con indicación de voltaje.
- Ducha con llave mezcladora.
- Cortina impermeable o similar en ducha.
- Piso antideslizante en ducha.
- Barra de seguridad en ducha.
- Toallero o gancho junto a la ducha y lavamanos.
- Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico y repuesto.
- Papelero con bolsa y tapa articulada.
- Picaporte.

4.4.5 Area estar - comedor en cabañas

- Mesa de comedor con sus correspondientes sillas, en cantidad equivalente a la capacidad de la unidad.
- Sofá o butacas para el 50% de la capacidad de la unidad.

3) En caso de contar con tina que supere los 52 cm de altura, se debe contar con un elemento estable y seguro que facilite el acceso a la misma.

4) Los artículos de uso personal de la familia anfitriona deben estar dispuestos en un gabinete cerrado.

- Iluminación (eléctrica, gas o similar), en el área de estar.
- Mantel(es) o mantel(es) individual(es) de género, fibra vegetal o materiales naturales o similares, y servilletas lavables o desechables.

4.4.6 Area cocina en cabañas

- Cocinilla.
- Lavaplatos.
- Refrigerador.
- Vajilla y cubiertos de acuerdo a la capacidad de la unidad.
- Utensilios para preparar alimentos (ollas, sartén y otros).
- Basurero con tapa y bolsa.
- Estantería para almacenar utensilios e insumos.

5 Requisitos comerciales y marketing

El hospedaje rural 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 hospedaje rural contar con un servicio de reservas y ventas, que cumpla con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Tener definido el procedimiento documentado para reserva, venta y confirmación de las habitaciones y de los distintos servicios que ofrece.
- b) Difundir los medios de pago que acepte el establecimiento.
- c) Publicar y difundir las tarifas de las habitaciones y demás servicios que el hospedaje rural provea, para las diferentes temporadas de operación.
- d) Además de los servicios mínimos comunes e instalaciones descritos anteriormente, los hospedajes rurales podrán ofrecer a los clientes otros servicios complementarios haciendo constar visiblemente el precio de los mismos si éstos se encuentran excluidos del fijado para los servicios de alojamiento y alimentación.

5.2 Imagen corporativa o publicidad

El hospedaje rural 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 promocional.
- b) El material publicitario utilizado en la promoción de los servicios que ofrece el hospedaje rural se debe publicar en español y un segundo idioma cuando se informe de esta facilidad, y debe responder a parámetros verificables, evitando el uso de términos que, por su ambigüedad, pudieran inducir expectativas sobre los servicios, superiores a los que realmente provean el hospedaje rural.
- c) Actualizar la información del establecimiento en los medios de promoción oficiales en los cuales se encuentre adscrito, de acuerdo a los procedimientos que éstos establezcan.

5.3 Otros requisitos

- a) El hospedaje rural debe estar registrado en el sistema de información turística, del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR).

6 Hospedajes rurales ubicados en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial

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

Anexo A

(Normativo)

Servicios de información

A continuación se indica la información de la ciudad o localidad más cercana, que por ser útil a los huéspedes, debe estar disponible en un lugar visible del hospedaje rural:

- Los datos del establecimiento, como por ejemplo: nombre de la persona de contacto, teléfono y/o correo electrónico, tipos de servicios que ofrece, capacidad de alojamiento por habitaciones y otros.
- Dirección y teléfonos de servicios tales como hospitales, clínicas, centros médicos especializados, carabineros, investigaciones, servicios bancarios, servicio fotográfico, correos, centros de llamada, casas de cambio u otros.
- 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.

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

- Plano o mapa de la zona donde se encuentra el hospedaje rural.
- Mapa de la región.
- Difusión referida a la cultura local con respecto a su historia, literatura, toponimia, folclore, festividades, flora y fauna y otros.
- Circuitos y/o excursiones, estableciendo claramente sus requerimientos, nivel de exigencia, duración, costos, temporadas y otros.
- Actividades que se realizan en la zona donde se ubica el hospedaje rural o en pueblos o localidades vecinas, tales como circuitos y/o excursiones guiadas, eventos y festividades típicas de la zona (religiosas, campesinas, muestras costumbristas, entre otras), a las cuales el visitante puede acceder.
- En el caso de los circuitos y/o excursiones, se debe establecer claramente sus requisitos, nivel de exigencia, duración, costos, temporadas y otros.

Alojamiento turístico - Hospedaje rural - Requisitos para su calificación

Tourist lodging - Rural lodging - Requirements for qualification

Primera edición : 2006

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

CIN 03.080.30