

## Alojamiento turístico - Alojamiento familiar o Bed & Breakfast - 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 para especificar los requisitos generales, de gestión y de calidad que deben cumplir los establecimientos de alojamiento familiar o Bed & Breakfast para optar a la calificación de turista, turista superior o lujo.

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

- a) Reglamento de Bed & Breakfast Red de Fundación Chile, Fundación Chile, 2000.
- b) Reglamento de Bed and Breakfast, zona de Le Marche, Italia.
- c) Otros antecedentes técnicos nacionales y extranjeros.

La norma NCh2941 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:

Alojamiento Eliana  
Bed & Breakfast Costa Azul  
Bed & Breakfast El Mirador  
Bed & Breakfast Girasoles  
  
Bed & Breakfast Patricia

Eliana Verdejo B.  
Laura Muñoz C.  
María Soledad Araya  
Vilma Flores C.  
Fernando Senerman M.  
Patricia Castillo

## NCh2941

Bohemia Tour  
Casa Aventura

Casa de Familia Carrasco  
Casa Hospedaje Evelyn  
Casa Latina  
CCQualitas-Atisae  
Consultor Particular  
Ecored Latina  
Espacio Empresarial  
FECS S.A.  
Flowers House Bed & Breakfast  
Fundación Chile

Garivalpo Bed & Breakfast  
Guest House El Rincón Marino  
Hostal Gagliardo House  
Hoteleros de Chile A.G.  
Ilustre Municipalidad de Viña del Mar - Oficina de  
Información Turística  
INACAP - Valparaíso  
Instituto Nacional de Normalización, INN

Oficina Provincial de Viña del Mar, Seremi Salud,  
V Región  
Reloj de Flores  
Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR

SERNATUR V Región

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE  
SILOB Chile  
The Grand House Bed & Breakfast  
Universidad de Playa Ancha  
Universidad del Mar

Universidad Tecnológica Metropolitana, UTEM

Ingrid Marín  
Christian Güntert  
Ana Lena I.  
Juan Carrasco A.  
Evelyn Jara  
Iván Herrera P.  
Ricardo Sepúlveda  
Romina Cortez  
Pablo Montaña  
Alejandro Bascuñán E.  
Jazmín Pavez B.  
Doris Aránguiz V.  
Rodrigo Aljaro  
Pablo Montaña  
Uberlinda Valencia  
Marisa Rojas  
Luis Gagliardo L.  
Gustavo Abel E.

Marianela Salazar R.  
Cecilia Marín  
Sandra Araya T.  
Daniela Bravo Z.  
Ramona Villalón D.

Eugenia Mancilla L.  
Ingrid Marín  
Ricardo González  
Fernando Merino  
Julio Cabrera U.  
María Luisa Quijada  
Alwine Woischnik  
Carolina Valencia R.  
Doris Aránguiz V.  
Marfilda Sandoval  
Carlos Jélvez M.  
Loreto Jorquera  
Marfilda Sandoval

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

Banco de Crédito e Inversiones  
CODEPROVAL - Valdivia  
Comité Arica y Parinacota por la Calidad de los Servicios Turísticos  
Comité Antofagasta por la Calidad de los Servicios Turísticos

Comité Coquimbo por la Calidad de los Servicios Turísticos  
Comité Araucanía por la Calidad de los Servicios Turísticos  
Comité O´Higgins por la Calidad de los Servicios Turísticos  
Comité Maule por la Calidad de los Servicios Turísticos  
Comité Osorno por la Calidad de los Servicios Turísticos  
Comité Magallanes por la Calidad de los Servicios Turísticos  
Comité Palena por la Calidad de los Servicios Turísticos  
Comité Puerto Natales por la Calidad de los Servicios Turísticos  
Corporación de Cultura y Turismo, Calama  
Hospedaje Central, Osorno  
Hospedaje Puelche, Osorno  
Ilustre Municipalidad de Puerto Montt  
La Posada del Colono, Puerto Octay  
Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC

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 25 de octubre de 2005.

Esta norma ha sido declarada Oficial de la República de Chile por Resolución Exenta N°879, de fecha 15 de diciembre de 2005, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, publicada en el Diario Oficial del 23 de diciembre de 2005.



# Alojamiento turístico - Alojamiento familiar o Bed & Breakfast - Requisitos para su calificación

## 1 Alcance y campo de aplicación

1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos generales, de gestión y de calidad que deben cumplir los alojamientos familiares o Bed & Breakfast, que presten el servicio de alojamiento turístico, para obtener la calificación de turista, turista superior o lujo.

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

## 2 Referencias normativas

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

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

## 3 Términos y definiciones

3.1 **registro de egreso (*check out*):** procedimiento en el cual el cliente que pernoctó en el establecimiento de alojamiento turístico cancela los servicios utilizados. El establecimiento de alojamiento emite comprobante de pago con el monto final a cancelar

## 4 Requisitos para las categorías turista, turista superior y lujo

### 4.1 Organización

El alojamiento familiar o Bed & Breakfast, en cualesquiera de sus calificaciones, debe tener una organización tal, de manera que preste los servicios correspondientes a su categoría y los que promocióne. En particular, el alojamiento familiar o Bed & Breakfast debe:

- a) Contar con procedimientos que permitan realizar:
  - reserva de habitaciones;
  - mantención y aseo de la casa;
  - preparación de alimentos;
  - recepción y acogida de los huéspedes, incluyendo una visita guiada por el alojamiento familiar o Bed & Breakfast;
  - registro de egreso (*check out*).
- b) Asegurarse 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.
- c) Asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento de todas las dependencias del alojamiento familiar o Bed & Breakfast, así como de su equipamiento.
- d) Tener implementadas las medidas de seguridad e higiene de todos los recintos de uso de los huéspedes.
- e) Informar a los huéspedes de las normas internas relativas al uso de las instalaciones, dependencias y equipos, así como las relativas a los hábitos y costumbres del grupo familiar, como por ejemplo tenencia de mascotas, restricciones de fumadores, horarios de comidas u otras, las que deben ser exhibidas en español y en un segundo idioma cuando el alojamiento familiar o Bed & Breakfast informe de esta facilidad.
- f) Informar sobre los recintos privados y las actividades propias del grupo familiar anfitrión, con respecto a aquellos que son compartidos con los huéspedes.
- g) Tener implementado un medio de recepción y tratamiento de sugerencias y reclamos de los huéspedes.
- h) Asegurar la correcta presentación personal de los integrantes de la familia anfitriona y del personal de servicio si lo hubiera, que atienden a los huéspedes.

- i) Cautelar que las actividades que desarrolla la familia anfitriona, y que produzcan ruidos y otros efectos molestos, no afecten la estadía de los huéspedes.
- j) Informar a los huéspedes de aquellas medidas de sustentabilidad ambiental adoptadas por el alojamiento familiar y que puedan repercutir en el servicio ofrecido (tales como menor frecuencia de cambio de toallas o de sábanas), las cuales deben ser de carácter opcional y no deben generar un menor nivel de servicio si el huésped no desea colaborar voluntariamente.
- k) Definir e informar la temporada de operación.
- l) Disponer de material escrito y/o audiovisual para los huéspedes; éstos deben tener relación con el entorno donde está ubicado el alojamiento familiar o Bed & Breakfast. Ver Anexo A.
- m) Asegurar que cualquier servicio optativo que se ofrezca en el alojamiento familiar o Bed & Breakfast, sea otorgado con una calidad acorde a la categoría que corresponde.

## 4.2 Servicios generales

Los alojamientos familiares o Bed & Breakfast de las categorías turista, turista superior y lujo, deben tener implementados como mínimo los servicios siguientes, que cumplan las especificaciones establecidas, según corresponda:

Alojamiento familiar o Bed & Breakfast Lujo	Alojamiento familiar o Bed & Breakfast Turista Superior	Alojamiento familiar o Bed & Breakfast Turista
<b>4.2.1 Servicios generales</b>		
Servicio de estacionamiento propio o concertado	Servicio de información de estacionamiento más cercano	Servicio de información de estacionamiento más cercano
Sistema de acondicionamiento térmico en cada habitación y en lugares de uso común con: - sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24° C - sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18° C	Sistema de acondicionamiento térmico en cada habitación y en lugares de uso común con: - ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24° C - calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18° C	Calefacción en cada habitación y en los lugares de uso común, cuando la temperatura interior sea menor a 18° C
Servicio telefónico en cada habitación, habilitado para realizar llamadas locales de acuerdo a disponibilidad de servicio telefónico en la zona donde se ubica el alojamiento familiar o Bed & Breakfast	Teléfono, habilitado para llamadas locales, ubicado en algún área de uso común, de acuerdo a disponibilidad de servicio telefónico en la zona donde se ubica el alojamiento familiar o Bed & Breakfast	Información de servicio telefónico ubicado en las cercanías del alojamiento familiar o Bed & Breakfast, si lo hubiera
Detector de incendio en las áreas de uso común	Detector de incendio en las áreas de uso común	Detector de incendio en las áreas de uso común
Servicio de conexión a Internet en todas las habitaciones, de acuerdo a disponibilidad en la zona	Servicio de conexión a Internet en algún lugar de uso común, de acuerdo a disponibilidad en la zona	Información de servicio de Internet ubicado en las cercanías del alojamiento familiar o Bed & Breakfast, si lo hubiera

(continúa)



(continuación)

Alojamiento familiar o Bed & Breakfast Lujo	Alojamiento familiar o Bed & Breakfast Turista Superior	Alojamiento familiar o Bed & Breakfast Turista
Servicio de Internet en algún lugar de uso común, de acuerdo a disponibilidad en la zona	No aplica	No aplica
Servicio de lavandería propio o concertado	Servicio de lavandería propio o concertado o contar con el equipamiento necesario para el autoservicio de lavandería	Servicio de lavandería propio o concertado o contar con el equipamiento necesario para el autoservicio de lavandería
Servicio médico concertado	Información de servicio médico de urgencia más cercano	Información de servicio médico de urgencia más cercano
En cada habitación, TV abierta y de cable o satelital, de acuerdo a la disponibilidad en la zona. Este requisito no se aplica cuando el establecimiento explícitamente informa que su política es no contar con este servicio	En sala de estar, TV abierta y de cable o satelital, de acuerdo a la disponibilidad en la zona. Este requisito no se aplica cuando el establecimiento explícitamente informa que su política es no contar con este servicio	En sala de estar, TV abierta, de acuerdo a la disponibilidad en la zona. Este requisito no se aplica cuando el establecimiento explícitamente informa que su política es no contar con este servicio
<b>4.2.2 Servicio de atención</b>		
Servicio de recepción en español y en un segundo idioma, cuando se informe de esta facilidad	Servicio de recepción en español y en un segundo idioma, cuando se informe de esta facilidad	Servicio de recepción
Servicio de información de las distintas actividades y servicios turísticos que se desarrollan en el entorno del alojamiento familiar o Bed & Breakfast, en español y un segundo idioma cuando se informe de esta facilidad	Servicio de información de las distintas actividades y servicios turísticos que se desarrollan en el entorno del alojamiento familiar o Bed & Breakfast, en español y un segundo idioma cuando se informe de esta facilidad	Servicio de información de las distintas actividades y servicios turísticos que se desarrollan en el entorno del alojamiento familiar o Bed & Breakfast
<b>4.2.3 Servicios de alimentos y bebidas</b>		
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 en un segundo idioma, cuando se informe de esta facilidad	Servicio de desayuno que incluya bebestibles (té, café, leche, jugo de frutas), más cinco tipos de comestibles, (pan, galletas, queso, jamón, fruta fresca u otros) con atención en español y en un segundo idioma, cuando se informe de esta facilidad	Servicio de desayuno que incluya pan, mantequilla, mermelada, jugo o néctar de fruta y una bebida caliente (té, café, leche)

(continúa)

(conclusión)

Alojamiento familiar o Bed & Breakfast Lujo	Alojamiento familiar o Bed & Breakfast Turista Superior	Alojamiento familiar o Bed & Breakfast Turista
<b>4.2.4 Servicios de entretenimiento</b>		
Servicios de entretenimiento, dentro del recinto del alojamiento familiar o Bed & Breakfast, mínimo dos actividades deportivas y/o recreativas, tales como: biblioteca, piscina, maquinas de ejercicios, pool o similares	No aplica	No aplica

### 4.3 Requisitos de arquitectura

Los alojamientos familiares o Bed & Breakfast de las categorías turista, turista superior y lujo, deben contar con los requisitos mínimos de arquitectura siguientes, según corresponda:

Alojamiento familiar o Bed & Breakfast Lujo	Alojamiento familiar o Bed & Breakfast Turista Superior	Alojamiento familiar o Bed & Breakfast Turista
Estacionamiento para al menos un vehículo ubicado en el sitio del alojamiento familiar o Bed & Breakfast, o en un terreno cercano	Información de estacionamiento más cercano	Información de estacionamiento más cercano
Recinto de recepción, ubicado cercano al acceso principal del alojamiento familiar o Bed & Breakfast	No aplica	No aplica
Sala de estar que corresponda a un recinto de uso común de los integrantes de la familia anfitriona y los huéspedes, con una superficie mínima de 15 m <sup>2</sup> , en los alojamientos familiares o Bed & Breakfast de hasta seis habitaciones, más 1,5 m <sup>2</sup> por cada habitación adicional	Sala de estar que corresponda a un recinto de uso común de los integrantes de la familia anfitriona y los huéspedes, con una superficie mínima de 12 m <sup>2</sup> , en los alojamientos familiares o Bed & Breakfast de hasta seis habitaciones, más 1 m <sup>2</sup> por cada habitación adicional	Sala de estar que corresponda a un recinto de uso común de los integrantes de la familia anfitriona y los huéspedes, con una superficie mínima de 7,5 m <sup>2</sup> , en los alojamientos familiares o Bed & Breakfast de hasta seis habitaciones, más 0,5 m <sup>2</sup> por cada habitación adicional

(continúa)

(conclusión)

Alojamiento familiar o Bed & Breakfast Lujo	Alojamiento familiar o Bed & Breakfast Turista Superior	Alojamiento familiar o Bed & Breakfast Turista
<p>Comedor que corresponda a un recinto de uso común de los integrantes de la familia anfitriona y los huéspedes, con una superficie mínima de 15 m<sup>2</sup>, en los alojamientos familiares o Bed &amp; Breakfast de hasta seis habitaciones, más 1,5 m<sup>2</sup> por cada habitación adicional</p> <p>Cuando el comedor esté integrado a la sala de estar, la superficie total de ambos recintos debe ser al menos 18 m<sup>2</sup></p>	<p>Comedor que corresponda a un recinto de uso común de los integrantes de la familia anfitriona y los huéspedes, con una superficie mínima de 12 m<sup>2</sup>, en los alojamientos familiares o Bed &amp; Breakfast de hasta seis habitaciones, más 1 m<sup>2</sup> por cada habitación adicional</p> <p>Cuando el comedor esté integrado a la sala de estar, la superficie total de ambos recintos debe ser al menos 15 m<sup>2</sup></p>	<p>Comedor que corresponda a un recinto de uso común de los integrantes de la familia anfitriona y los huéspedes, con una superficie mínima de 9 m<sup>2</sup>, en los alojamientos familiares o Bed &amp; Breakfast de hasta seis habitaciones, más 0,5 m<sup>2</sup> por cada habitación adicional</p> <p>Cuando el comedor esté integrado a la sala de estar, la superficie total de ambos recintos debe ser 12 m<sup>2</sup></p>
Recinto de cocina	Recinto de cocina	Recinto de cocina
Tener al menos un 50% de las habitaciones con baño privado; las habitaciones restantes pueden tener baño compartido	Tener al menos un 50% de las habitaciones con baños compartidos; las habitaciones restantes pueden tener baño común	Un baño común por cada ocho huéspedes
Los baños privados deben tener una superficie mínima de 1,8 m <sup>2</sup> y los baños compartidos una superficie mínima de 2,5 m <sup>2</sup>	Los baños compartidos deben tener una superficie mínima de 2,5 m <sup>2</sup> ; los baños comunes deben tener una superficie mínima de 2 m <sup>2</sup>	Los baños comunes deben tener una superficie mínima de 2 m <sup>2</sup>
<p>Las habitaciones, excluyendo el baño, deben tener las dimensiones mínimas siguientes, según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- habitaciones individuales, con una superficie mínima de 9,5 m<sup>2</sup></li> <li>- habitaciones dobles, con una superficie mínima de 12 m<sup>2</sup></li> </ul>	<p>Las habitaciones, excluyendo el baño, deben tener las dimensiones mínimas siguientes, según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- habitaciones individuales, con una superficie mínima de 8 m<sup>2</sup></li> <li>- habitaciones dobles, con una superficie mínima de 10,5 m<sup>2</sup></li> <li>- habitaciones triples, con una superficie mínima de 15 m<sup>2</sup></li> </ul>	<p>Las habitaciones, excluyendo el baño, deben tener las dimensiones mínimas siguientes, según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- habitaciones individuales, con una superficie mínima de 7 m<sup>2</sup></li> <li>- habitaciones dobles, con una superficie mínima de 9 m<sup>2</sup></li> <li>- habitaciones triples, con una superficie mínima de 15 m<sup>2</sup></li> <li>- habitaciones cuádruples, con una superficie mínima de 16 m<sup>2</sup></li> </ul> <p>Cuando se utilicen literas o camarotes, la superficie requerida para la respectiva habitación se podrá reducir en un 20%</p>
Recinto(s) para actividades deportivas y recreativas	No aplica	No aplica

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

El alojamiento familiar o Bed & Breakfast debe contar como mínimo con los requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros siguientes, según corresponda:

Alojamiento familiar o Bed & Breakfast Lujo	Alojamiento familiar o Bed & Breakfast Turista Superior	Alojamiento familiar o Bed & Breakfast Turista
<b>4.4.1 Habitaciones, según capacidad</b>		
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
Colchón de resorte y con un espesor mínimo de 15 cm, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama	Colchón con un espesor mínimo de 15 cm, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama	Colchón con un espesor mínimo de 15 cm, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama
Ropa de cama (sábanas y fundas de 180 hilos mínimo), la cual se debe cambiar diariamente y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación	Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación	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 o mesa de noche por huésped	En habitación individual y doble con dos camas, un velador o mesa de noche; en habitaciones dobles con cama matrimonial, dos veladores o mesa de noche y en habitaciones triples dos veladores o mesa de noche	Velador o mesa de noche por cada dos huéspedes
Una silla por huésped	Una silla por habitación	Una silla por habitación
Escritorio o mesa	No aplica	No aplica
Closet o ropero con maletero y tres ganchos como mínimo por huésped de la habitación	Closet o ropero con tres ganchos como mínimo por huésped de la habitación	Closet o ropero con tres ganchos como mínimo por huésped de la habitación

(continúa)

(continuación)

Alojamiento familiar o Bed & Breakfast Lujo	Alojamiento familiar o Bed & Breakfast Turista Superior	Alojamiento familiar o Bed & Breakfast Turista
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
Luz de velador o cabecera por huésped	Luz de velador o cabecera por huésped	Luz de velador o cabecera
Tomacorriente con indicación de voltaje	Tomacorriente con indicación de voltaje	Tomacorriente con indicación de voltaje
Conexión a Internet	No aplica	No aplica
Citófono y servicio telefónico con conexión nacional	No aplica	No aplica
Televisor a color con control remoto	No aplica	No aplica
Espejo de cuerpo entero	No aplica	No aplica
Papelero	Papelero	Papelero
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.		
<b>4.4.2 Baños</b>		
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
Espejo medio cuerpo sobre lavamanos	Espejo medio cuerpo sobre lavamanos	Espejo medio cuerpo sobre lavamanos
Iluminación eléctrica junto al espejo	Iluminación eléctrica junto al espejo	Iluminación eléctrica junto al espejo
Tomacorriente con indicación de voltaje	Tomacorriente con indicación de voltaje	Tomacorriente con indicación de voltaje
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 y lavamanos
Regadera de ducha regulable en altura y posición	Regadera de ducha regulable en altura y posición	No aplica
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
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

(continúa)

(continuación)

Alojamiento familiar o Bed & Breakfast Lujo	Alojamiento familiar o Bed & Breakfast Turista Superior	Alojamiento familiar o Bed & Breakfast Turista
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, el cual debe ser cambiado al menos cada dos días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación	Una toalla de baño por huésped, la cual debe ser cambiada al menos cada dos días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación
Jabón en lavamanos y tina, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, gorra de baño, champú y pañuelos desechables	Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico y repuesto	Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico y repuesto
Papelerero	Papelerero	Papelerero
Secador de pelo	Secador de pelo a solicitud del huésped	Secador de pelo a solicitud del huésped
<b>4.4.3 Sala de estar</b>		
Butacas o sofá para el 30% de los integrantes del grupo familiar más el 50% de los huéspedes del alojamiento familiar o Bed & Breakfast	Butacas o sofá para el 30% de los integrantes del grupo familiar más el 40% de los huéspedes del alojamiento familiar o Bed & Breakfast	Butacas o sofá para el 30% de los integrantes del grupo familiar más el 30% de los huéspedes del alojamiento familiar o Bed & Breakfast
Mesa de centro o laterales junto a los asientos	Mesa de centro o laterales junto a los asientos	Mesa de centro o laterales junto a los asientos
Iluminación natural y eléctrica general y localizada	Iluminación natural y eléctrica general y localizada	Iluminación natural y eléctrica general y localizada
Ceniceros en las áreas para fumadores, si las hubiera	Ceniceros en las áreas para fumadores, si las hubiera	Ceniceros en las áreas para fumadores, si las hubiera
Revistas, diarios, folletos y libros relacionados con la geografía, atractivos, recursos y actividades turísticas que se pueden realizar en el lugar donde se encuentra ubicado el alojamiento familiar o Bed & Breakfast	Revistas, diarios, folletos y libros relacionados con la geografía, atractivos, recursos y actividades turísticas que se pueden realizar en el lugar donde se encuentra ubicado el alojamiento familiar o Bed & Breakfast	Revistas, diarios, folletos y libros relacionados con la geografía, atractivos, recursos y actividades turísticas que se pueden realizar en el lugar donde se encuentra ubicado el alojamiento familiar o Bed & Breakfast
Juegos de salón	Juegos de salón	No aplica
Computador con sistema de Internet, en la sala de estar u otro lugar de uso común	Conexión a Internet, en la sala de estar u otro lugar de uso común	No aplica
Televisor a color con control remoto	Televisor a color con control remoto	Televisor a color

(continúa)

(conclusión)

Alojamiento familiar o Bed & Breakfast Lujo	Alojamiento familiar o Bed & Breakfast Turista Superior	Alojamiento familiar o Bed & Breakfast Turista
<b>4.4.4 Comedor</b>		
Mesa para atender en forma simultánea al 50% de los integrantes del grupo familiar más el 70% de los huéspedes del alojamiento familiar o Bed & Breakfast con sus correspondientes sillas y una silla alta para menores	Mesa para atender en forma simultánea al 50% de los integrantes del grupo familiar más el 60% de los huéspedes del alojamiento familiar o Bed & Breakfast con sus correspondientes sillas y una silla alta para menores	Mesa para atender en forma simultánea al 50% de los integrantes del grupo familiar más el 50% de los huéspedes del alojamiento familiar o Bed & Breakfast con sus correspondientes sillas y una silla alta para menores
Vajilla, cristalería, cuchillería y otros utensilios (saleros, aceiteras), de acuerdo a la capacidad del comedor	Vajilla, cristalería, cuchillería y otros utensilios (saleros, aceiteras), de acuerdo a la capacidad del comedor	Vajilla, cristalería, cuchillería y otros utensilios (saleros, aceiteras), de acuerdo a la capacidad del comedor
Aparadores o mesas de apoyo para facilitar el servicio de comidas	Aparadores o mesas de apoyo para facilitar el servicio de comidas	No aplica
Manteles, cubre manteles y servilletas de tela, de acuerdo a la capacidad del alojamiento familiar o Bed & Breakfast	Manteles, cubre manteles, servilletas y otros elementos lavables o desechables, de acuerdo a la capacidad del alojamiento familiar o Bed & Breakfast	Manteles, cubre manteles, servilletas y otros elementos lavables o desechables, de acuerdo a la capacidad del alojamiento familiar o Bed & Breakfast
<b>4.4.5 Cocina</b>		
Artefactos para lavado (lavadero, lavaplatos) con agua fría y caliente	Artefactos para lavado (lavadero, lavaplatos) con agua fría y caliente	Artefactos para lavado (lavadero, lavaplatos) con agua fría y caliente
Juguera, horno de microonda, tostadora eléctrica	Juguera y tostadora eléctrica	Juguera y tostador
Sistema de refrigeración de alimentos	Sistema de refrigeración de alimentos	Sistema de refrigeración de alimentos
Estanterías para almacenar utensilios e insumos	Estanterías para almacenar utensilios e insumos	Estanterías para almacenar utensilios e insumos
Basurero(s) hermético(s)	Basurero(s) hermético(s)	Basurero(s) hermético(s)
Cocina con horno	Cocina con horno	Cocina de dos platos
Vajilla y cubiertos de acuerdo a la capacidad del alojamiento familiar o Bed & Breakfast	Vajilla y cubiertos de acuerdo a la capacidad del alojamiento familiar o Bed & Breakfast	Vajilla y cubiertos de acuerdo a la capacidad del alojamiento familiar o Bed & Breakfast
Utensilios para preparar alimentos (ollas, sartén y otros)	Utensilios para preparar alimentos (ollas, sartén y otros)	Utensilios para preparar alimentos (ollas, sartén y otros)

## **5 Requisitos comerciales y marketing**

El alojamiento familiar o Bed & Breakfast 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 alojamiento familiar o Bed & Breakfast contar con un servicio de reservas y ventas, que cumpla con los requisitos siguientes:

- a) Tener definido el procedimiento para reserva, venta y confirmación de las habitaciones y de los distintos servicios que ofrece, así como las garantías que se exigen.
- 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 habitaciones y demás servicios que ofrezca el alojamiento familiar o Bed & Breakfast, para las diferentes temporadas de operación, expresadas en moneda local y su equivalente, como mínimo, en una moneda extranjera de uso frecuente.
- d) Informar de aquellos beneficios legales o tributarios que favorezcan al huésped, tales como exención del IVA a extranjeros u otros.

### **5.2 Imagen corporativa o publicidad**

El alojamiento familiar o Bed & Breakfast debe cumplir con los requisitos 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) El material publicitario utilizado en la promoción de los servicios que ofrece el alojamiento familiar o Bed & Breakfast se debe publicar como mínimo, en español e inglés 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 presta el alojamiento familiar o Bed & Breakfast.

### **5.3 Otros requisitos**

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



## **6 Alojamiento familiar o Bed & Breakfast ubicados en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial**

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

**Anexo A**  
(Normativo)

**Servicios de información**

A continuación se indica la información que por ser útil a los huéspedes, debe estar disponible en un lugar visible del alojamiento familiar o Bed & Breakfast:

- Dirección y teléfonos de organismos tales como embajadas, consulados u oficinas de turismo.
- Dirección y teléfono de servicios tales como bancarios, casa de cambio, fotografía, correos, centros de llamada.
- Información relacionada con líneas de transporte terrestre, aéreo o marítimo; locomoción colectiva urbana e interurbanas con sus respectivos horarios; aeropuertos, estaciones de ferrocarril, arriendo de vehículos y radio taxi.
- Ubicación de restaurantes, locales de fiesta, cines, teatros, museos, espectáculos, iglesias y centros religiosos de distintos credos, instalaciones deportivas y tiendas especializadas.
- Información sobre hospitales, clínicas y centros médicos, carabineros, bomberos y farmacias.

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

- Plano de la ciudad.
- Información turística local (guías, folletos y similares).
- Mapa de la región.
- Mapa de carreteras y red ferroviaria.
- Guía de espectáculos.
- Guía de compra en la ciudad.

## Alojamiento turístico - Alojamiento familiar o Bed & Breakfast - Requisitos para su calificación

*Tourist lodging - Familiar lodging or Bed & Breakfast - Requirements for qualification*

Primera edición : 2005

### *Descriptores:*

---

CIN

---