

## Baños termales o balnearios termales - Requisitos para su calificación

### Preámbulo

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

Esta norma se estudió a través del Comité Técnico *Alojamiento turístico*, para especificar los requisitos generales, de gestión y de calidad que deben cumplir los baños termales o balnearios termales para optar a la calificación de básico, turista o turista superior.

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

- a) Norma Chilena NCh2939.Of2005 *Termas - Requisitos para su calificación*;
- b) *Reglamento de Aguas Minerales* Dcto. N° 106, de 1997, Ministerio de Salud, Chile;
- c) Otros antecedentes técnicos nacionales y extranjeros.

La norma NCh3006 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:

Eco termas Pellaifa

Instituto Nacional de Normalización, INN  
Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR  
SERNATUR La Araucanía  
Termas de Menetue

Víctor Rosas A.  
Patricio Rosas G.  
Daniela Bravo Z.  
Ricardo González C.  
María Eliana Muñoz A.  
Eugenio Benavente

## NCh3006

Termas de Palguín  
Termas del Sur  
Termas El Rincón  
Termas Los Pozones

Termas Trancura

Arturo Pohl F.  
Luis Antihuén LI.  
Cecilia Fuenzalida S.  
Daniel Reyes M.  
Edith Vásquez  
Paz Muñoz R.

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:

Comité Región Aisén por la Calidad de los Servicios Turísticos  
Comité Región Arica y Parinacota por la Calidad de los Servicios Turísticos  
Comité Región Valdivia por la Calidad de los Servicios Turísticos  
Ruta de la Salud, Panguipulli  
Termas Geométricas

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 24 de noviembre de 2006.

Esta norma ha sido declarada Oficial de la República de Chile por Resolución Exenta N° 838, de fecha 22 de diciembre de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, publicada en el Diario Oficial del 10 de enero de 2007.

# Baños termales o balnearios termales - 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 baños termales o balnearios termales, que disponen de aguas minerales termales y de instalaciones e infraestructura adecuadas para su uso terapéutico o recreacional, para obtener según corresponda la calificación de básico, turista o turista superior.

1.2 Esta norma no establece requisitos que son reglamentarios (por ejemplo: sistema de protección contra incendios, ordenanzas de urbanismo y construcciones, calidad de las aguas y otros), para lo cual se debe aplicar lo establecido por la Autoridad Competente respectiva.

## 2 Referencias normativas

El documento referenciado siguiente es indispensable para la aplicación de esta norma. Para referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para referencias sin fecha se aplica la última edición del documento referenciado (incluyendo cualquier enmienda).

NCh2760 *Clasificación 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, y adicionalmente, los siguientes:

**3.1 aguas minerales termales:** agua natural que surge del suelo a una temperatura mayor o igual que 18°C, que no provienen de napas o cursos de aguas superficiales, de composición conocida y que por su constitución o propiedades físico-químicas o biológicas son susceptibles de aplicaciones beneficiosas para la salud

**3.2 baños termales; balnearios termales:** establecimiento cuyo propósito principal es el aprovechamiento *in situ* de una fuente termal con fines terapéuticos y/o recreacionales, para lo cual cuenta con instalaciones termales pero no presta el servicio de alojamiento turístico

**3.3 establecimiento crenoterápico:** todo aquel que está destinado a la explotación de las aguas minerales con fines médicos

NOTA - Definición del Reglamento de Aguas Minerales.

**3.4 fuente termal:** lugar donde naturalmente surge el agua mineral termal

**3.5 instalación termal:** equipamiento e infraestructura especialmente diseñada y dispuesta para el aprovechamiento de las aguas minerales termales, tales como piscina(s), cajón(es), pozón(es), tina(s) y similares

## 4 Requisitos para las instalaciones termales

### 4.1 Organización

Los baños termales o balnearios termales, en cualesquiera de sus calificaciones, deben tener una organización tal, de manera que presten los servicios correspondientes a su categoría y los que promocionen. En particular deben:

- a) Poseer un organigrama básico de funcionamiento y división de responsabilidades cuando las personas que trabajan en los baños termales o balnearios termales sea mayor o igual a tres.
- b) Contar con procedimientos documentados que permitan garantizar la calidad de los servicios termales ofrecidos, así como la oportunidad en que se prestan los mismos.
- c) Contar con el personal capacitado y entrenado para la eficiente y oportuna entrega de los servicios termales.
- d) Contar con personal con ropa de trabajo o uniforme, según sea el cargo o sus funciones.
- e) Contar con un procedimiento documentado de recepción y tratamiento de reclamos y sugerencias, en la recepción de los baños termales o balnearios termales u otro lugar de fácil acceso del público.
- f) Contar con programas de mantenimiento, preventivos y correctivos, de tal manera de asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento de todas las instalaciones termales, así como de su equipamiento.

- g) Asegurar que las instalaciones, mobiliario y equipamiento sean apropiados para su utilización intensiva, bajo las condiciones ambientales propias de los baños termales o balnearios termales.
- h) Contar con procedimientos documentados funcionales y de control relacionados con la seguridad e higiene de las dependencias e instalaciones termales.
- i) Informar mediante la exhibición en lugares visibles de las áreas de uso común de las instalaciones termales, de un resumen de las disposiciones sobre el uso de las instalaciones o equipos que corresponda, en español e inglés.
- j) Exhibir en lugares visibles de las instalaciones termales los componentes físico-químicos de las aguas termales, temperatura y precauciones en el uso de éstas (tiempo recomendado de permanencia en el agua termal, incompatibilidad de salud y otros).
- k) Tener disponible para los clientes, el directorio de servicios termales, en español y en un segundo idioma cuando se informe de esta facilidad, indicando al menos la definición del servicio y el horario de las prestaciones.
- l) Informar de aquellas medidas de sustentabilidad ambiental adoptadas por los baños termales o balnearios termales y que puedan repercutir en los servicios ofrecidos (tales como, ahorro de energía y agua potable), las cuales deben ser de carácter opcional y no deben generar un menor nivel de servicio, si el cliente no desea colaborar voluntariamente.
- m) Informar, si corresponde, de las facilidades con que cuentan los baños termales o balnearios termales, que permitan el acceso y desplazamiento de personas con movilidad disminuida.

## 4.2 Servicios generales

Las instalaciones termales de los baños termales o balnearios termales, deben tener implementado como mínimo, los servicios siguientes según la categoría que corresponda, considerando que la prestación de un servicio mayor al servicio especificado permite dar por cumplido el requisito, siempre que sea del mismo tipo:

Baños termales o balnearios termales turista superior	Baños termales o balnearios termales turista	Baños termales o balnearios termales básico
<b>4.2.1 Servicios generales</b>		
Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto del baño thermal o balneario thermal. Cuando el medio de acceso al baño thermal o balneario thermal no sea en vehículo, se exime de este requisito	Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto del baño thermal o balneario thermal. Cuando el medio de acceso al baño thermal o balneario thermal no sea en vehículo, se exime de este requisito	Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto del baño thermal o balneario thermal. Cuando el medio de acceso al baño thermal o balneario thermal no sea en vehículo, se exime de este requisito
Entrada independiente para los servicios de abastecimiento	No aplica	No aplica
Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común de las instalaciones termales	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común de las instalaciones termales	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común de las instalaciones termales
Acondicionamiento térmico en recintos interiores de las instalaciones termales: - ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C; - calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C Este requisito no es aplicable a recintos de uso colectivo masivo, tales como: canchas multifuncionales techadas, piscinas interiores, gimnasio y similares	Acondicionamiento térmico en recintos interiores de las instalaciones termales: - ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C - calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C Este requisito no es aplicable a recintos de uso colectivo masivo, tales como: canchas multifuncionales techadas, piscinas interiores, gimnasio y similares	Calefacción en los recintos interiores de las instalaciones termales, cuando la temperatura sea menor a 18°C Este requisito no es aplicable a recintos de uso colectivo masivo, tales como: canchas multifuncionales techadas, piscinas interiores, gimnasio y similares
Servicio de energía complementario, que en caso de emergencia haga funcionar los servicios básicos de las instalaciones termales y recintos de uso común Este requisito no es aplicable cuando el servicio no se presta de noche	Servicio de energía complementario, que en caso de emergencia haga funcionar los servicios básicos de los recintos de uso común Este requisito no es aplicable cuando el servicio no se presta de noche	Sistema de iluminación de emergencia en los recintos de uso común Este requisito no es aplicable cuando el servicio no se presta de noche

(continúa)

(conclusión)

Baños termales o balnearios termales turista superior	Baños termales o balnearios termales turista	Baños termales o balnearios termales básico
Servicios de baños generales diferenciados por género, cercanos a los recintos de uso común	Servicios de baños generales diferenciados por género, cercanos a los recintos de uso común	Servicios de baños generales diferenciados por género, cercanos a los recintos de uso común
Servicio médico permanente en los establecimientos crenoterápicos, cuyo director médico técnico debe efectuar los exámenes y las indicaciones de los tratamientos a las personas que concurran a los baños termales o balnearios termales	Servicio médico permanente en los establecimientos crenoterápicos cuyo director médico técnico debe efectuar los exámenes y las indicaciones de los tratamientos a las personas que concurran a los baños termales o balnearios termales	Servicio médico permanente en los establecimientos crenoterápicos cuyo director médico técnico debe efectuar los exámenes y las indicaciones de los tratamientos a las personas que concurran a los baños termales o balnearios termales
<b>4.2.2 Servicios 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, en español y en un segundo idioma cuando se informe de esta facilidad
Servicio de guardarropía	Servicio de guardarropía	Servicio de guardarropía
Servicio de al menos cinco tratamientos crenoterápicos, cada uno realizado por personal con las competencias definidas para cada tratamiento por el director médico técnico. Este requisito es sólo aplicable a establecimientos crenoterápicos	Servicio de al menos tres tratamientos crenoterápicos, cada uno realizado por personal con las competencias definidas para cada tratamiento por el director médico técnico. Este requisito es sólo aplicable a establecimientos crenoterápicos	Servicio de al menos un tratamiento crenoterápico, realizado por personal con las competencias definidas para cada tratamiento por el director médico técnico. Este requisito es sólo aplicable a establecimientos crenoterápicos
Servicio de piscina(s) termal(es), pozón(es) termal(es), tina(s) termal(es) o similares	Servicio de piscina(s) termal(es), pozón(es) termal(es), tina(s) termal(es) o similares	Servicio de piscina(s) termal(es), pozón(es) termal(es), tina(s) termal(es) o similares
<b>4.2.3 Servicios de alimentos y bebidas</b>		
Servicios de cafetería, de acuerdo al horario de funcionamiento informado	No aplica	No aplica

### 4.3 Requisitos de arquitectura

Las instalaciones termales, deben contar con los requisitos mínimos de arquitectura siguientes, según corresponda:

Baños termales o balnearios termales turista superior	Baños termales o balnearios termales turista	Baños termales o balnearios termales básico
<p>Estacionamiento para vehículos, ubicado dentro del recinto de los baños termales o balnearios termales, o en terreno cercano, a no más de 150 m de recorrido del ingreso a éste, el que debe tener una capacidad mínima equivalente al 30% de la capacidad de las instalaciones termales. Adicionalmente, debe permitir el estacionamiento de al menos un bus. Los estacionamientos ubicados a mayor distancia deben disponer de facilidades de acercamiento para clientes<sup>1)</sup></p> <p>Este requisito no es aplicable cuando el medio de acceso al establecimiento no sea a través de vehículos</p>	<p>Estacionamiento para vehículos, ubicado dentro del recinto de los baños termales o balnearios termales, o en terreno cercano, a no más de 150 m de recorrido del ingreso a éste, el que debe tener una capacidad mínima equivalente al 20% de la capacidad de las instalaciones termales. Adicionalmente, debe permitir el estacionamiento de al menos un bus. Los estacionamientos ubicados a mayor distancia deben disponer de facilidades de acercamiento para clientes<sup>1)</sup></p> <p>Este requisito no es aplicable cuando el medio de acceso al establecimiento no sea a través de vehículos</p>	<p>Estacionamiento para vehículos, ubicado dentro del recinto de los baños termales o balnearios termales, o en terreno cercano, a no más de 300 m de recorrido del ingreso a éste, el que debe tener una capacidad mínima equivalente al 20% de la capacidad de las instalaciones termales. Adicionalmente, debe permitir el estacionamiento de al menos un bus<sup>1)</sup></p> <p>Este requisito no es aplicable cuando el medio de acceso al establecimiento no sea a través de vehículos</p>
<p>Recinto de recepción con una superficie mínima de 25 m<sup>2</sup> para uso de los clientes, el que puede estar parcialmente abierto al exterior</p>	<p>Recinto de recepción con una superficie mínima de 10 m<sup>2</sup> para uso de los clientes, el que puede estar parcialmente abierto al exterior</p>	<p>Recinto de recepción con una superficie mínima de 10 m<sup>2</sup> para uso de los clientes, el que puede estar parcialmente abierto al exterior</p>
<p>Recinto de guardarropía o casilleros individuales con llave u otro sistema similar con una capacidad para al menos el 80% de la capacidad de las instalaciones termales<sup>2)</sup>, el que puede estar parcialmente abierto al exterior</p>	<p>Guardarropía o casilleros individuales u otro sistema similar con una capacidad para al menos el 50% de la capacidad de las instalaciones termales<sup>2)</sup>, el que puede estar parcialmente abierto al exterior</p>	<p>Casilleros individuales u otro sistema similar con una capacidad para al menos el 40% de la capacidad de las instalaciones termales<sup>2)</sup>, el que puede estar parcialmente abierto al exterior</p>
<p>Baños generales diferenciados por género, los que deben estar cercanos a los recintos de uso común</p>	<p>Baños generales diferenciados por género, los que deben estar cercanos a los recintos de uso común</p>	<p>Baños generales diferenciados por género, los que deben estar cercanos a los recintos de uso común</p>
<p>Recinto(s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 10% de la capacidad de las instalaciones termales<sup>3)</sup>; en zonas de clima benigno este(os) puede(n) estar parcialmente abierto(s) al exterior, como por ejemplo emparronados, galerías y similares</p>	<p>Recinto(s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 5% de la capacidad de las instalaciones termales<sup>3)</sup>; en zonas de clima benigno este(os) puede(n) estar parcialmente abierto(s) al exterior, como por ejemplo emparronados, galerías y similares</p>	<p>No aplica</p>

(continúa)



(continuación)

Baños termales o balnearios termales turista superior	Baños termales o balnearios termales turista	Baños termales o balnearios termales básico
Cafetería(s) que en conjunto permita(n) la atención simultánea del 25% de la capacidad de las instalaciones termales <sup>3)</sup>	No aplica	No aplica
Disponer de facilidades que permitan el acceso, desplazamiento y uso de las instalaciones termales para las personas con movilidad disminuida Este requisito es sólo aplicable cuando el establecimiento informa de estas facilidades	Disponer de facilidades que permitan el acceso, desplazamiento y uso de las instalaciones termales para las personas con movilidad disminuida Este requisito es aplicable sólo cuando el establecimiento informa de estas facilidades	Disponer de facilidades que permitan el acceso, desplazamiento y uso de las instalaciones termales para las personas con movilidad disminuida Este requisito es aplicable sólo cuando el establecimiento informa de estas facilidades
Piscina(s) termal(es), pozón(es) termal(es), tina(s) termal(es) o similares, para el desarrollo de actividades recreativas y/o terapéuticas, cuya superficie mínima total sea de 60 m <sup>2</sup>	Piscina(s) termal(es), pozón(es) termal(es), tina(s) termal(es) o similares, para el desarrollo de actividades recreativas y/o terapéuticas, cuya superficie mínima total sea de 40 m <sup>2</sup>	Piscina(s) termal(es), pozón(es) termal(es), tina(s) termal(es) o similares
Cabinas individuales para brindar los tratamientos termales terapéuticos, las cuales deben tener una superficie mínima de 3 m <sup>2</sup> cada una. Este requisito es sólo aplicable a establecimientos crenoterápicos Cuando los baños termales o balnearios termales recreativos, adicionalmente cuenten con cabinas o áreas individuales, éstas deberán cumplir con los requisitos de arquitectura, equipamiento, mobiliario y suministros establecidos en esta norma	Cabinas individuales para brindar los tratamientos termales terapéuticos, las cuales deben tener una superficie mínima de 3 m <sup>2</sup> cada una. Este requisito es sólo aplicable a establecimientos crenoterápicos Cuando los baños termales o balnearios termales recreativos, adicionalmente cuenten con cabinas o áreas individuales, éstas deberán cumplir con los requisitos de arquitectura, equipamiento, mobiliario y suministros establecidos en esta norma	Áreas individuales, con elementos que permitan privacidad para brindar los tratamientos termales terapéuticos, las cuales deben tener una superficie mínima de 3 m <sup>2</sup> cada una. Este requisito es sólo aplicable a establecimientos crenoterápicos Cuando los baños termales o balnearios termales recreativos, adicionalmente cuenten con cabinas o áreas individuales, éstas deberán cumplir con los requisitos de arquitectura, equipamiento, mobiliario y suministros establecidos en esta norma
Las puertas de las cabinas individuales deben poseer pestillo y en su exterior un medio que indique si éstas se encuentran ocupadas o desocupadas	Las puertas de las cabinas individuales deben poseer pestillo y en su exterior un medio que indique si éstas se encuentran ocupadas o desocupadas	Las áreas individuales deben tener un medio que indique si éstas están ocupadas o desocupadas

(continúa)

(conclusión)

Baños termales o balnearios termales turista superior	Baños termales o balnearios termales turista	Baños termales o balnearios termales básico
Los pisos de las instalaciones termales en que hayan ambientes húmedos, deben ser de material lavable, antideslizante e impermeable	Los pisos de las instalaciones termales en que hayan ambientes húmedos, deben ser de material lavable, antideslizante e impermeable	Los pisos de las instalaciones termales en que hayan ambientes húmedos, deben ser de material lavable, antideslizante e impermeable
Dos camarines, uno por género e independientes de los baños	Dos camarines, uno por género e independientes de los baños	Dos camarines, uno por género e independientes de los baños
La capacidad de cada camarín debe permitir el uso simultáneo de al menos 15 personas <sup>4)</sup> , con un mínimo de cinco vestidores individuales, los cuales deben tener una superficie mínima cada uno de 0,80 m <sup>2</sup>	La capacidad de cada camarín debe permitir el uso simultáneo de al menos 10 personas <sup>4)</sup> . Cuando tengan vestidores individuales, la superficie mínima de cada uno debe ser 0,80 m <sup>2</sup>	La capacidad de cada camarín debe permitir el uso simultáneo de al menos 10 personas <sup>4)</sup> . Cuando tengan vestidores individuales, la superficie mínima de cada uno debe ser 0,80 m <sup>2</sup>
Los camarines deben resguardar la privacidad de los clientes	Los camarines deben resguardar la privacidad de los clientes	Los camarines deben resguardar la privacidad de los clientes
Una ducha cada cuatro personas de acuerdo a la capacidad de los camarines, con barra de seguridad	Una ducha cada cinco personas de acuerdo a la capacidad de los camarines, con barra de seguridad	Una ducha cada seis personas de acuerdo a la capacidad de los camarines, con barra de seguridad
<p>1) La capacidad de las instalaciones termales se calcula en base al promedio diario de clientes de dichas instalaciones en alta temporada, dividido por tres (se asume que el promedio de pasajeros por vehículo es tres personas).</p> <p>2) La capacidad de las instalaciones termales se calcula en base al promedio diario de clientes de dichas instalaciones en alta temporada.</p> <p>3) La capacidad de las instalaciones termales se calcula en base al promedio diario de clientes de dichas instalaciones en alta temporada, con 1 m<sup>2</sup> por cliente.</p> <p>4) Se debe considerar 1 m<sup>2</sup> por persona.</p>		

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

Las instalaciones termales deben contar como mínimo con los requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros siguientes, según corresponda:

Baños termales o balnearios termales turista superior	Baños termales o balnearios termales turista	Baños termales o balnearios termales básico
<b>4.4.1 Cabinas o áreas individuales</b>		
Una silla	Una silla	Una silla
Una percha o gancho	Una percha o gancho	Una percha o gancho
Un reloj mural	Un reloj mural	Un reloj mural
Una camilla o reposera individual, cuando el tratamiento así lo requiera, con cubre camilla de toalla, papel u otro material, el que debe ser cambiado en cada atención	Una camilla o reposera individual, cuando el tratamiento así lo requiera, con cubre camilla de toalla, papel u otro material, el que debe ser cambiado en cada atención	Una camilla o reposera individual, cuando el tratamiento así lo requiera, con cubre camilla de toalla, papel u otro material, el que debe ser cambiado en cada atención
Una toalla de baño y una toalla de piso para la salida de tinas, si las hubiera, las que deben ser cambiadas en cada atención	Una toalla de baño y una toalla de piso para la salida de tinas, si las hubiera, las que deben ser cambiadas en cada atención	Una toalla de baño y una toalla de piso para la salida de tinas, si las hubiera, las que deben ser cambiadas en cada atención
Mesa de apoyo o carro para los insumos de los tratamientos termales	Mesa de apoyo o carro para los insumos de los tratamientos termales	Mesa de apoyo o carro para los insumos de los tratamientos termales
Los motores de los equipos que sean utilizados en las instalaciones termales (hidromasaje u otros) que emitan ruidos, deben estar aislados acústicamente	No aplica	No aplica
<b>4.4.2 Camarines</b>		
Banqueta(s) y ganchos, de acuerdo a su capacidad	Banqueta(s) y ganchos, de acuerdo a su capacidad	Banqueta(s) y ganchos, de acuerdo a su capacidad
Mudador	Mudador	Mudador
Un papelerero	Un papelerero	Un papelerero
Un espejo de medio cuerpo, un lavamanos y jabón líquido con su dispensador	Un espejo, un lavamanos y jabón líquido con su dispensador	Un espejo, un lavamanos y jabón líquido con su dispensador
Agua fría y caliente durante las horas de operación, en todos los lavamanos, con llave mezcladora	Agua fría y caliente durante las horas de operación, en todos los lavamanos	Agua fría durante las horas de operación, en todos los lavamanos
Secador de aire o toallas de papel, junto al lavamanos	Secador de aire o toallas de papel, junto al lavamanos	Secador de aire o toallas de papel, junto al lavamanos

## **5 Requisitos comerciales y de marketing**

Los baños termales o balnearios termales deben cumplir con los requisitos mínimos siguientes respecto de sus relaciones comerciales y de marketing, durante sus períodos de operación:

### **5.1 Ventas**

Es competencia de los baños termales o balnearios termales contar con un servicio de ventas, que cumpla con los requisitos siguientes:

- a) Informar los medios de pago que acepte el establecimiento.
- b) Publicar en la recepción de los baños termales o balnearios termales, las tarifas diarias de los servicios termales que se ofrezcan para la temporada de operación correspondiente.

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

Los baños termales o balnearios termales deben 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 baño termal o balneario termal se debe publicar como mínimo en español y en 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 provea el establecimiento.

### **5.3 Otros requisitos**

- a) Los baños termales o balnearios termales deben estar registrados en el sistema de información turística, del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR).
- b) Una vez obtenida la certificación, los baños termales o balnearios termales deben exhibir en la entrada principal y como complemento de su denominación la categoría asignada.

## Baños termales o balnearios termales - Requisitos para su calificación

*No lodging hot springs - Requirements for qualification*

Primera edición : 2006

**Descriptores:** *baños termales, clasificación, requisitos*

---

CIN 03.080.30

COPYRIGHT © 2007: INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACION - INN

\* Prohibida reproducción y venta \*

Dirección : Matías Cousiño N° 64, 6° Piso, Santiago, Chile

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

Miembro de : ISO (International Organization for Standardization) • COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas)