

**NORMA
CHILENA**

NCh2948

Primera edición
2012.12.21

**Alojamiento turístico - Camping o
recinto de campamento - Requisitos
para su calificación**

Tourist lodging - Campsite - Requirements for qualification



Número de referencia
NCh2948:2012

© INN 2012

**DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT**

© INN 2012

Derechos de autor:

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

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

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

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

Alojamiento turístico - Camping o recinto de campamento - 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 campings o recintos de campamentos 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 NCh2948:2006.
- b) Ley Chilena de Turismo N° 20.423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo.
- c) Antecedentes técnicos nacionales.

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

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

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

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 21 de diciembre de 2012.

Alojamiento turístico - Camping o recinto de campamento - 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 campings o recintos de campamento que presten el servicio de alojamiento turístico, para obtener la calificación de básico, turista o turista superior.

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

2 Referencias normativas

El documento 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, calificación 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 el siguiente:

3.1

campista

toda persona que contrata los servicios de un camping para pernoctar

4 Requisitos de organización

Las diferentes áreas del camping o recinto de campamento deben cumplir con los requisitos mínimos indicados a continuación, según corresponda, durante su período de operación:

4.1 Organización

El camping o recinto de campamento, en cualquiera de sus calificaciones, debe tener una organización tal, de manera que preste los servicios correspondientes a su categoría y los que promocióne. En particular, debe:

- a) Poseer un organigrama básico de funcionamiento y división de responsabilidades cuando las personas que trabajan en el camping, incluyendo aquéllas del grupo familiar que realizan alguna función, sean mayor o igual que tres.
- b) Contar con procedimientos o programa que permitan garantizar la calidad de los servicios ofrecidos, así como la oportunidad en que se prestan los mismos.

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

Del mismo modo, cuando la norma lo requiera, el camping debe contar con los registros que evidencien la aplicación de los procedimientos o programas.

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

- b.1) reserva de sitios;
 - b.2) registro de ingreso y egreso;
 - b.3) recepción y acogida de los huéspedes, incluyendo una visita guiada por el camping;
 - b.4) mantención y aseo del camping.
 - b.5) de cómo actuar ante emergencia, tales como incendios, intoxicaciones, picaduras de insecto u otros de acuerdo a las características del lugar donde se emplaza el camping.
- c) Contar con el personal competente y que cuente con la capacitación y entrenamiento según las necesidades del camping con sus respectivos registros, la que debe incluir:
- c.1) Capacitación sobre las políticas y prácticas adoptadas por el camping respecto de medidas y/o políticas de protección que el camping ha adoptado para evitar la explotación de los seres humanos, en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual, y en particular cuando afecta a menores de edad, incluyendo el adecuado manejo de situaciones de esta naturaleza, cuando éstas se presenten en el ejercicio de sus labores.
 - c.2) Capacitación de los planes de emergencia que el camping haya definido, de cómo actuar en situaciones de emergencia; terremoto, tsunami o incendio, y cómo informar a los huéspedes de los planes de seguridad en los lugares de uso común.
- d) Contar con un procedimiento para verificar la información que los proveedores proporcionan al camping y la actualización de esta información, cuando el camping la modifique o actualice.
- e) Tener implementadas las medidas de seguridad e higiene de todos los recintos de uso de los campistas.
- f) Asegurar la correcta presentación del personal que atiende a los campistas, según sea el cargo o sus funciones.
- g) Informar a los campistas de las normas internas relativas al uso de las instalaciones, dependencias y equipos, como por ejemplo uso de fogones, horario de uso de piscina, horario de disponibilidad de energía eléctrica u otras, las que deben ser exhibidas en español y en inglés cuando el camping informe de esta facilidad, esta información además, debe estar en un manual Braille a disposición de los campistas.
- h) Tener implementado un medio de recepción y tratamiento de sugerencias y reclamos de los campistas, que incluya los canales de comunicación entre el huésped, la persona encargada al interior del camping, los plazos de respuesta al huésped y el registro de la acción tomada.
- i) Tener definido e informar por escrito el reglamento de convivencia de los campistas y otras disposiciones relativas al uso de los espacios comunes, tales como tenencia de mascota, volumen de música, ingreso de visitas u otros similares, el que debe ser exhibido en un lugar visible de un área de uso común, en español y en inglés cuando se informe de esta facilidad.

- j) Asegurar que las fuentes de agua que no sean aptas para el consumo humano no queden a libre disposición de los campistas (ejemplo; agua de riego y otros usos similares).
- k) Informar de aquellas medidas de sustentabilidad ambiental adoptadas por el camping y que puedan repercutir en los servicios ofrecidos, (tales como ahorro de energía y agua potable), las cuales deben ser de carácter opcional (ver Anexo A).
- l) Contar con la información que por ser útil a los campistas, debe estar disponible en un lugar visible de la recepción del camping:
 - l.1) Dirección y teléfono de servicios tales como hospitales, clínicas, centros médicos especializados, carabineros, investigaciones, servicios bancarios, servicio fotográfico, correos, centros de llamada, casas de cambio u otros.
 - l.2) 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.
 - l.3) Plano o mapa de la zona donde está emplazado el camping.
 - l.4) Mapa de la región.

4.2 Servicios generales

El camping o recinto de campamento debe 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:

	Turista Superior	Turista	Básico
4.2.1 Servicios generales			
a)	Servicio de estacionamiento junto a cada sitio en el interior del recinto del camping.	Servicio de estacionamiento cercano a cada sitio en el interior del recinto del camping.	Servicio de estacionamiento en el interior del recinto del camping.
b)	Lugar de detención para vehículos, ubicado próximo a la recepción del camping.	Lugar de detención para vehículos, ubicado próximo a la recepción del camping.	No aplica
c)	Servicio de estacionamiento para visitas dentro del recinto del camping.	No aplica	No aplica
d)	Acceso diferenciado para vehículos y peatones.	No aplica	No aplica
e)	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del camping.	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del camping.	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del camping.
f)	Sistema de acondicionamiento térmico en recintos de uso común con: <ul style="list-style-type: none"> - sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C. - sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C. 	En caso de contar con recintos de uso común, tales como sala de estar, sala multiuso o similares, se requiere de un sistema de acondicionamiento térmico con: <ul style="list-style-type: none"> - ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C. - calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C. 	En caso de contar con recintos de uso común, tales como sala de estar, sala multiuso o similares, calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C.
g)	Sistema de comunicación externa, a disposición del campista en algún lugar de uso común, con cobertura en el área donde se ubica el camping.	Sistema de comunicación externa, con cobertura en el área donde se ubica el camping.	Información del sistema de comunicación externa, ubicando en las cercanías del camping.
h)	Iluminación de emergencia con encendido automático, en todos los recintos de uso común.	Iluminación de emergencia, en todos los recintos de uso común.	Iluminación de emergencia, en todos los recintos de uso común.

(continúa)

(continuación)

Turista Superior		Turista	Básico
i)	Sistema de seguridad y prevención en base a señalética en lugares de riesgo previamente identificados dentro del camping.	Sistema de seguridad y prevención en base a señalética en lugares de riesgo previamente identificados dentro del camping.	Sistema de seguridad y prevención en base a señalética en lugares de riesgo previamente identificados dentro del camping.
j)	Sistema de extinción de incendios de manejo manual, en todos los recintos de uso común.	Sistema de extinción de incendios de manejo manual, en todos los recintos de uso común.	Sistema de extinción de incendios de manejo manual, en todos los recintos de uso común.
k)	Servicio de Internet en algún lugar de uso común del camping, siempre que exista disponibilidad del servicio en la zona donde se ubica el camping.	No aplica	No aplica
l)	Baño exclusivo para el 30% de los sitios del camping; para el 70% restante, baños comunes separados por género, cada uno con un inodoro, un lavamanos y una ducha, por cada cuatro sitios.	Baños comunes separados por género, cada uno con un inodoro, un lavamanos y una ducha, por cada cuatro sitios.	Baños comunes separados por género, cada uno con un inodoro, un lavamanos y una ducha, por cada seis sitios.
m)	Un lavadero de vajilla por cada cuatro sitios y un lavadero de ropa por cada ocho sitios.	Un lavadero de vajilla por cada seis sitios y un lavadero de ropa por cada ocho sitios.	Un lavaplatos y un lavadero de ropa por cada ocho sitios.
n)	Una llave para suministrar agua potable por cada tres sitios.	Una llave para suministrar agua potable por cada cuatro sitios.	Una llave para suministrar agua potable por cada cuatro sitios.
o)	Servicio de lavandería propio o concertado, además de las facilidades para el autoservicio de lavandería.	Facilidades para el autoservicio de lavandería.	Facilidades para el autoservicio de lavandería.
p)	Servicio primeros auxilios propio o concertado.	Servicio primeros auxilios propio o concertado.	Servicio primeros auxilios propio o concertado.
q)	Servicio de provisiones básicas en caso de no existir este servicio en las cercanías del camping.	No aplica	No aplica
r)	Servicio de cafetería.	No aplica	No aplica

(continúa)

(conclusión)

	Turista Superior	Turista	Básico
4.2.2 Servicios de atención			
a)	Servicio de recepción permanente con atención en español y en un segundo idioma.	Servicio de recepción permanente.	Servicio de recepción permanente.
b)	Servicio de información en español e inglés cuando se informe de esta facilidad, según lo establecido en 4.1 I).	Servicio de información en español e inglés cuando se informe de esta facilidad, según lo establecido en 4.1 I).	Servicio de información según lo establecido en 4.1 I).
c)	Servicio de custodia de equipaje, con atención por 12 h.	Servicio de custodia de equipaje, con atención por 8 h.	Servicio de custodia de equipaje, con atención por 8 h.
d)	Servicio de custodia de valores en la recepción o en otro lugar predeterminado.	Servicio de custodia de valores en la recepción o en otro lugar predeterminado.	No aplica
e)	Servicio de entrega de encargos y correspondencia.	Servicio de entrega de encargos y correspondencia.	Servicio de entrega de encargos y correspondencia.
4.2.3 Servicios en los sitios			
a)	Servicio de recolección de basuras desde receptáculos habilitados para ese fin, cercano a los sitios del camping a lo menos dos veces al día y cada vez que sea necesario.	Servicio de recolección de basuras desde receptáculos habilitados para ese fin, cercano a los sitios del camping a lo menos dos veces al día y cada vez que sea necesario.	Servicio de recolección de basuras desde receptáculos habilitados para ese fin, cercano a los sitios del camping a lo menos dos veces al día y cada vez que sea necesario.

4.3 Requisitos de arquitectura

El camping o recintos de campamento deben contar con los requisitos mínimos de arquitectura siguientes, según corresponda.

	Turista Superior	Turista	Básico
4.3.1 Areas de circulación, recintos de uso común y estacionamiento			
a)	Al menos un 30% de la superficie total del camping debe estar destinada a espacios libres, juegos o instalaciones de uso común, excluidas las áreas de circulación.	Al menos un 20% de la superficie total del camping debe estar destinada a espacios libres, juegos o instalaciones de uso común, excluidas las áreas de circulación.	Al menos un 15% de la superficie total del camping debe estar destinada a espacios libres, juegos o instalaciones de uso común, excluidas las áreas de circulación.
b)	Un estacionamiento para vehículo por cada sitio junto a éste.	Un estacionamiento para vehículos por cada sitio, cercano a éste a no más de 50 m de éste.	Un estacionamiento para vehículos por cada sitio dentro del recinto a no más de 150 m de éste.
c)	Excepcionalmente y por condiciones topográficas, el estacionamiento puede estar alejado de los sitios, en tal caso se debe asegurar el traslado de los campistas y sus pertenencias en condiciones de seguridad y comodidad adecuado.	Excepcionalmente y por condiciones topográficas, el estacionamiento puede estar alejado de los sitios, en tal caso se debe asegurar el traslado de los campistas y sus pertenencias en condiciones de seguridad y comodidad adecuado.	Excepcionalmente y por condiciones topográficas, el estacionamiento puede estar alejado de los sitios, en tal caso se debe asegurar el traslado de los campistas y sus pertenencias en condiciones de seguridad y comodidad adecuado.
d)	Cuando el medio de acceso al camping no sea el vehicular se exime del requisito.	Cuando el medio de acceso al camping no sea el vehicular se exime del requisito.	Cuando el medio de acceso al camping no sea el vehicular se exime del requisito.
e)	Area de estacionamiento temporal, cercano a recepción, dentro del recinto del camping.	Area de estacionamiento temporal, cercano a recepción, dentro del recinto del camping.	No aplica
f)	Recinto de recepción.	Recinto de recepción.	Recinto de recepción.
g)	En zonas de climas benignos, la recepción puede estar parcialmente abierta al exterior.	En zonas de climas benignos, la recepción puede estar parcialmente abierta al exterior.	En zonas de climas benignos, la recepción puede estar parcialmente abierta al exterior.
h)	Recinto para guardar equipaje en custodia.	Espacio para guardar equipaje en custodia.	Espacio para guardar equipaje en custodia.
i)	Un baño para personas con discapacidad, asegurando un acceso a éstos a través de una ruta accesible.	Un baño para personas con discapacidad, asegurando un acceso a éstos a través de una ruta accesible.	Un baño para personas con discapacidad, asegurando un acceso a éstos a través de una ruta accesible.

(continúa)

(conclusión)

Turista Superior		Turista	Básico
j)	Baño exclusivo para el 30% de los sitios del camping; para el 70% restante, baños comunes separados por género, uno por cada cuatro sitios, ubicados de manera que ningún sitio del camping quede a más de 100 m.	Baños comunes separados por género, uno por cada cuatro sitios, ubicados de manera que ningún sitio del camping quede a más de 100 m.	Baños comunes separados por género uno por cada seis sitios, ubicados de manera que ningún sitio del camping quede a más de 150 m.
k)	Las duchas e inodoros deben ser independientes y asegurar la privacidad de los usuarios	Las duchas e inodoros deben ser independientes y asegurar la privacidad de los usuarios.	Las duchas e inodoros deben ser independientes y asegurar la privacidad de los usuarios.
l)	Las regaderas de duchas deben tener una altura mínima de 1,90 m respecto del piso de la ducha y contar con barra de seguridad.	Las regaderas de duchas deben tener una altura mínima de 1,90 m respecto del piso de la ducha y contar con barra de seguridad.	Las regaderas de duchas deben tener una altura mínima de 1,90 m respecto del piso de la ducha y contar con barra de seguridad.
m)	Espacio cubierto para lavaderos, independientes de ropa y vajilla, ubicados de manera que ningún sitio del camping quede a más de 100 m de éste.	Espacio cubierto para lavaderos, independientes de ropa y vajilla, ubicados de manera que ningún sitio del camping quede a más de 100 m de éste.	Espacio cubierto para lavaderos, independientes de ropa y vajilla, ubicados de manera que ningún sitio del camping quede a más de 150 m de éste.
n)	Una llave para suministrar agua potable por cada tres sitios, con pileta o receptáculo que permita el escurrimiento del agua. En caso de estar concentradas, deberá ubicarse a una distancia no mayor de 30 m del sitio más alejado.	Una llave para suministrar agua potable por cada cuatro sitios, con pileta o receptáculo que permita el escurrimiento del agua. En caso de estar concentradas, deberá ubicarse a una distancia no mayor de 30 m del sitio más alejado.	Una llave para suministrar agua potable por cada cuatro sitios, con pileta o receptáculo que permita el escurrimiento del agua. En caso de estar concentradas, deberá ubicarse a una distancia no mayor de 50 m del sitio más alejado.
o)	Contar con vías peatonales diferenciadas de la de vehículos, debidamente señalizadas.	No aplica	No aplica
4.3.2 Sitios			
a)	Contar con un mínimo de seis sitios, todos de suelo plano, con una pendiente no superior al 3% y despejados de elementos que impidan el adecuado uso del equipamiento de camping.	Contar con un mínimo de seis sitios, todos de suelo plano, con una pendiente no superior al 3% y despejados de elementos que impidan el adecuado uso del equipamiento de camping.	Contar con un mínimo de seis sitios, todos de suelo plano, con una pendiente no superior al 3% y despejados de elementos que impidan el adecuado uso del equipamiento de camping.
b)	Tener delimitado, señalizado e identificado cada sitio del camping.	Tener delimitado, señalizado e identificado cada sitio del camping.	Tener delimitado, señalizado e identificado cada sitio del camping.

4.4 Requisitos de equipamiento, mobiliario y suministro

El camping o recintos de campamento deben contar como mínimo con los requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros siguientes, según corresponda.

	Turista Superior	Turista	Básico
4.4.1 Areas de circulación y baños			
a)	Cada baño con inodoro con asiento y tapa y ducha.	Cada baño con inodoro con asiento y tapa y ducha.	Cada baño con inodoro con asiento y tapa y ducha.
b)	Agua fría y caliente disponible en lavamanos y duchas, de acuerdo a los horarios de mayor uso de los campistas, los que deben ser informados en recepción previo a la estadía.	Agua fría y caliente disponible en lavamanos y duchas, de acuerdo a los horarios de mayor uso de los campistas, los que deben ser informados en recepción previo a la estadía.	Agua fría en lavamanos y duchas, de acuerdo a los horarios de mayor uso de los campistas, los que deben ser informados en recepción previo a la estadía.
c)	Espejo de medio cuerpo sobre los lavamanos.	Espejo sobre lavamanos.	Espejo sobre los lavamanos.
d)	Papel higiénico y papelerero próximo a cada inodoro, papelerero junto a lavamanos y toallas de papel o secador de manos.	Papel higiénico y papelerero próximo a cada inodoro, papelerero junto a lavamanos y toallas de papel o secador de manos.	Papelerero próximo a cada inodoro y papelerero junto a lavamanos.
e)	En cada baño, tomacorrientes con indicación de voltaje.	En cada baño, tomacorrientes con indicación de voltaje.	No aplica
f)	Un lavadero de vajilla por cada cuatro sitios y un lavadero de ropa por cada ocho sitios.	Un lavadero de vajilla por cada seis sitios y un lavadero de ropa por cada ocho sitios.	Un lavadero de vajilla y un lavadero de ropa por cada ocho sitios.
g)	Recinto independiente para almacén o local de venta abastecido con víveres y mercaderías para consumo de los campistas.	No aplica	No aplica
h)	Señalización de las distintas dependencias del camping.	Señalización de las distintas dependencias del camping.	Señalización de las distintas dependencias del camping.
i)	Basureros con tapa en las áreas de circulación principales cada 60 m.	Basureros con tapa en las áreas de circulación principales cada 80 m.	Basureros con tapa en las áreas de circulación principales cada 100 m.
j)	Contar con reposeras o sillas a solicitud del 30% de los campistas.	Contar con reposeras o sillas a solicitud del 20% de los campistas.	Contar con reposeras o sillas a solicitud del 10% de los campistas.

(continúa)

(conclusión)

	Turista Superior	Turista	Básico
4.4.2 Sitios			
a)	Un depósito para la basura por cada sitio.	Un depósito para la basura por cada sitio.	Un depósito para la basura por cada sitio.
b)	Un hornillo o fogón con su correspondiente parrilla, el cual debe estar ubicado de tal manera de evitar riesgos de incendios.	Un hornillo o fogón con su correspondiente parrilla, el cual debe estar ubicado de tal manera de evitar riesgos de incendios.	Un hornillo o fogón con su correspondiente parrilla, el cual debe estar ubicado de tal manera de evitar riesgos de incendios.
c)	Conexión eléctrica con un poste de iluminación y su respectivo tomacorriente con indicación de voltaje.	Conexión eléctrica con un poste de iluminación y su respectivo tomacorriente con indicación de voltaje.	No aplica
d)	Contar con mesa y banquetas de acuerdo a la capacidad del sitio.	Contar con mesa y banquetas de acuerdo a la capacidad del sitio.	Contar con mesa y banquetas de acuerdo a la capacidad del sitio.

5 Requisitos comerciales y de marketing

El camping o recinto de campamento 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 camping o recinto de campamento contar con un servicio de reservas y ventas que cumpla con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Tener definido procedimientos para reserva, venta y confirmación de sitios y de los distintos servicios que ofrece.
- b) Aceptar, como mínimo, dos medios de pagos los que se deben difundir previamente y durante la estadía del campista. 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 los sitios y demás servicios que ofrezca el camping, para las diferentes temporadas de operación, expresadas en moneda local y su equivalente, como mínimo, en una moneda extranjera de uso frecuente.
- d) Tener definido el procedimiento para mantener actualizada la información de todos los servicios y tarifas del camping, en todos los medios de promoción (Web, folletos u otro) que utilice el camping.
- e) Entregar información al cliente respecto a la superficie y ocupación máxima de los sitios en todos los medios de promoción (Web, folletos u otros) que utilice el camping.

5.2 Imagen corporativa o publicidad

El camping o recinto de campamento debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Consignar en forma precisa y explícita el nombre de fantasía y su clase, en los medios publicitarios, correspondencia, formularios y cualquier otra documentación o material de propaganda que utilice.
- b) El material publicitario utilizado en la promoción de los servicios que ofrece el camping 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 camping o recinto de campamento.

5.3 Otros requisitos

- a) El camping se debe encontrar debidamente inscrito en el Registro Nacional de Clasificación de Prestadores de Servicios Turísticos del Servicio Nacional de Turismo.
- b) Una vez obtenida la certificación, el camping o recinto de campamento debe exhibir en el acceso principal y como complemento de su denominación, la categoría asignada.

Anexo A (informativo)

Buenas prácticas de sustentabilidad

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

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

- Mejorar la competitividad de los campings, debido al mejoramiento de la calidad de su servicio y su responsabilidad ambiental y social.
- Concientizar a clientes, personal y proveedores de la importancia de tener una visión de sustentabilidad.
- Proteger y conservar el medio ambiente y los recursos naturales del destino turístico.
- Desarrollar y fomentar las buenas relaciones dentro de la comunidad local y con las comunidades aledañas.

A.1 Política de sustentabilidad del camping

La política de sustentabilidad del camping es un documento a través del cual el camping declara su filosofía, forma de trabajo y compromisos respecto a la protección del medio ambiente, la cultura, la satisfacción de los clientes y el desarrollo de la comunidad de la cual forma parte, entre otros temas.

Esta política se debe constituir en un documento que:

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

La política de sustentabilidad se aplica habitualmente en dos ámbitos:

a) Al interior del camping, donde:

- Es una herramienta de gestión cuyo objetivo principal es que todos sus miembros se involucren activamente.
- Se establecen los ámbitos de acción.

- Se definen los compromisos del camping.
 - Se definen objetivos, plazos, medidas, responsables e indicadores de resultados.
- b) Hacia el exterior del camping, donde:
- Es una herramienta de comunicación cuyo objetivo principal es dar a conocer públicamente la filosofía y los compromisos del camping en materia de sustentabilidad.
 - Se manifiesta la voluntad y la forma en que se busca cumplir con los compromisos adquiridos.

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

a) **Declaración de principios**

A modo de ejemplo, una declaración de principios del tipo siguiente:

En (nombre del camping) creemos en la sustentabilidad y buscamos llevar a la práctica los valores que la inspiran.

b) **Misión y visión**

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

c) **Compromisos**

El camping ha asumido un compromiso con:

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

d) **Acciones**

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

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

Los pasos del monitoreo son:

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

A.2 Ambito económico

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

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

Criterios económicos:

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

A.3 Ambito sociocultural

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

Criterios socioculturales:

- Contar con programas que beneficien a la comunidad del destino en que está inserto.
- Ofrecer a los huéspedes la posibilidad de hacer trabajos voluntarios.
- Apoyar emprendimientos turísticos liderados por comunidades locales.
- Incorporar elementos y materia prima local y/o indígena.
- Incluir en la oferta turística elementos del patrimonio sociocultural.
- Facilitar el uso del camping como espacio de difusión de la cultura local y/o indígena (música, danza, arte y otros) (aplica a grandes y medianas empresas).
- Difundir y promover entre empleados y huéspedes prácticas que protejan el patrimonio histórico-cultural.
- Colaborar con recursos humanos y/o financieros en la conservación y gestión de sitios de valor patrimonial (aplica a grandes empresas).

A.4 Ambito medioambiental

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

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

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

Criterios medioambientales:

- Participar de las iniciativas publico-privadas que promueven el desarrollo del destino turístico (si existiesen).
- Contar con un programa de gestión del agua.
- Registrar periódicamente el consumo de agua (L/huésped).
- Contar con medidas para el uso eficiente del agua.
- Contar con medidas para la prevención de la contaminación de las aguas.
- Realizar mantenciones preventivas periódicas de los equipos y redes de agua.
- Contar con un programa de gestión de la energía.
- Registrar periódicamente el consumo total de energía (kW/h/huésped).
- Contar con medidas para el uso eficiente de la energía.
- Contar con medidas de prevención de la contaminación.
- Contar con generación propia de energía renovable.
- Contar con un programa de gestión de residuos.
- Registrar periódicamente la cantidad total de residuos sólidos generados (kg/huésped) y porcentaje que se separa para reciclaje.
- Contar con medidas para la disminución de la generación de residuos y su reciclaje.
- Contar con un sistema de reciclaje (compostaje, lombricultura) o similar para los residuos orgánicos.
- Contar con un plan de manejo de residuos peligrosos.

- Contar con un programa de apoyo a la conservación de la biodiversidad.
- Contar con medidas para apoyar la conservación de la biodiversidad en las áreas naturales.
- Informar a los clientes sobre las áreas protegidas y las especies nativas de flora y fauna.
- Procurar que prevalezcan las especies nativas de la zona en las áreas verdes del camping.
- Medir la huella de carbono (aplica a grandes empresas).
- Contar con un sistema de neutralización/compensación de la huella de carbono, preferentemente dentro del mismo destino o región (aplica a grandes empresas).
- Ofrecer a sus clientes la opción de neutralizar/compensar su huella de carbono.
- Contar con medidas para la reducción de la huella de carbono.
- Para más información se recomienda leer los manuales de sustentabilidad en www.sernatur.cl o solicitarlos en formato físico a la Dirección Regional correspondiente.

