
NORMA CHILENA

***NCh* 3009:2012**

INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACION • INN-CHILE

Alojamiento turístico - Centro de turismo de naturaleza o lodge - Requisitos para su calificación

Tourist lodging - Nature tourism centers or lodge - Requirements for qualification

Primera edición : 2012
Corregida y reimpressa : 2012

CIN 03.080.30

COPYRIGHT © 2012: INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACION - INN

* Prohibida reproducción y venta *

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

Web : www.inn.cl

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

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:



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© INN 20##

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

Contenido

	Página
Preámbulo	III
1 Alcance y campo de aplicación	1
2 Referencias normativas	1
3 Términos y definiciones	1
4 Requisitos para las categorías turista, turista superior y lujo	2
4.1 Organización	2
4.2 Servicios generales	5
4.3 Arquitectura	10
4.4 Requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros	13
5 Requisitos comerciales y de marketing	18
5.1 Reservas y ventas	18
5.2 Imagen corporativa o publicidad	18
5.3 Otros requisitos	19
6 Centros de turismo de naturaleza o lodge ubicados en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial	19
Anexos	
Anexo A (normativo) Buen estado de conservación de mobiliario y suministros	20

Contenido

	Página
Anexo B (informativo) Buenas prácticas de sustentabilidad	23
B.1 Política de sustentabilidad de la empresa	23
B.2 Ambito económico	25
B.3 Ambito sociocultural	26
B.4 Ambito medioambiental	26

Alojamiento turístico - Centro de turismo de naturaleza o lodge - 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 centros de turismo de naturaleza o lodge para optar a la calificación de turista, turista superior o lujo.

El Anexo A forma parte de la norma.

El Anexo B 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, consecencial 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 31 de agosto de 2012.

NCh3009

Esta norma ha sido corregida y reimpressa en 2012, modificándose lo siguiente:

- 4.1;
- 4.2.2.4;
- 4.3.1;
- 4.3.2;
- 5.1; y
- Anexo A.

Alojamiento turístico - Centro de turismo de naturaleza o lodge - 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 centros de turismo de naturaleza o lodge que presten el servicio de alojamiento turístico, para obtener según corresponda la calificación turista, turista superior o lujo.

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

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, 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.

4 Requisitos para las categorías turista, turista superior y lujo

4.1 Organización

El centro de turismo de naturaleza o lodge, 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 el centro de turismo de naturaleza o lodge, debe:

- a) Contar con un Manual de Organización que contenga a lo menos:
 - a.1) el organigrama o esquema de cargos en el cual se establecen las relaciones funcionales, jerárquicas y de control;
 - a.2) la definición y estructuración de las áreas de la organización, incluyendo la definición de las funciones de esas áreas; y
 - a.3) los requisitos y criterios de selección del personal para todas y cada una de las áreas del centro de turismo de naturaleza o lodge, incluyendo las competencias y habilidades que debe poseer el personal, de acuerdo a la definición y estructuración de las áreas que se haya establecido.
- b) Contar con procedimientos que permitan garantizar la calidad de los servicios ofrecidos, así como la oportunidad en que se prestan los mismos.

Contar con un procedimiento o programa implica que el mismo está definido, implementado y es mantenido al interior de la organización. Cuando la presente norma así lo requiera, dicho procedimiento o programa debe estar documentado.

Del mismo modo, cuando la norma lo requiera, la organización debe contar con los registros que evidencien la aplicación de los procedimientos o programas con que cuenta, estén éstos documentados o no.

NOTA - En caso que la organización 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.

Las actividades siguientes corresponden a aquellas mínimas que deben contar con al menos un procedimiento documentado para su realización, considerando los requisitos definidos en la presente norma:

- b.1) Reservas del servicio de alojamiento turístico que preste el establecimiento, con los registros correspondientes.
- b.2) Servicio de recepción (check in y check out), con los registros correspondientes.
- b.3) Recepción y tratamiento de reclamos y sugerencias, que incluya los canales de comunicación entre el huésped, la persona encargada al interior del establecimiento, los plazos de respuesta al huésped y el registro de la acción tomada.

- b.4) Plan de emergencia ante situaciones tales como terremoto, tsunami o incendio.
- b.5) Servicio de custodia de valores; no aplicable a calificación turista, excepto en los casos que se ofrezca dicho servicio.
- b.6) Servicio de custodia de equipaje.
- c) Contar con el personal competente y que cuente con la capacitación y entrenamiento según las necesidades del establecimiento con sus respectivos registros, la que debe incluir:
 - c.1) Capacitación sobre las políticas y prácticas adoptadas por el establecimiento respecto de medidas y/o políticas de protección que el establecimiento ha adoptado para evitar la explotación de las personas menores de edad, en cualquiera de sus formas, especialmente sexual, 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 establecimiento haya definido, de cómo actuar en situaciones de emergencia; tales como terremoto, tsunami o incendio, y cómo informar a los huéspedes de los planes de seguridad en las unidades habitacionales y lugares de uso común.
- d) Contar con un protocolo de atención para personas con discapacidad, cuyo alcance sea a lo menos para los servicios de recepción y de alimentos y bebidas.
- e) Informar los planes de emergencia que el establecimiento haya definido, de cómo actuar en situaciones de emergencia; tales como terremoto, tsunami o incendio, y lugares de uso común, en español e inglés.
- f) Contar con personal con ropa de trabajo o uniforme, según sea el cargo o sus funciones.
- g) Contar con un procedimiento de recepción y tratamiento de reclamos y sugerencias, en la recepción u otro lugar de fácil acceso del público.
- h) Contar con un procedimiento para verificar la información que los proveedores proporcionan del lodge y la actualización de la información, cuando el lodge la modifique o actualice.
- i) Contar con programas de mantención, preventivos y correctivos, de tal manera de asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento de todas las dependencias del centro de turismo de naturaleza o lodge, así como de su equipamiento.
- j) Contar con procedimientos funcionales y de control relacionados con la seguridad e higiene de las dependencias e instalaciones del centro de turismo de naturaleza o lodge.
- k) Informar a los huéspedes la política respecto a tenencia de mascotas.

NCh3009

- l) Informar mediante la exhibición en lugares visibles de las áreas de uso común y/o en cada unidad habitacional, de un resumen de las disposiciones sobre el uso de las instalaciones, dependencias o equipos que corresponda, en español e inglés, y disponer sólo en la recepción del establecimiento un documento en Braille, que contenga como mínimo los servicios y/o instalaciones ofrecidas, el horario de uso e información de asistencia, cuando el establecimiento ofrezca dichos servicios.
- m) Informar mediante un directorio de servicios del centro de turismo de naturaleza o lodge, en cada unidad habitacional, en español e inglés, de todos los servicios indicando definición de los mismos, horario de las prestaciones, y en el caso que éstos sean proporcionados por terceros, lugar o teléfono donde se puedan contratar.
- n) Informar de aquellas medidas de sustentabilidad ambiental adoptadas por el centro de turismo de naturaleza o lodge y que puedan repercutir en los servicios ofrecidos (tales como menor frecuencia de cambio de toallas o sábanas), las cuales deben ser de carácter opcional y no deben generar un menor nivel de servicio, si el huésped no desea colaborar voluntariamente.
- o) Contar con la información relevante, que por ser útil a los huéspedes, debe estar disponible en la recepción del establecimiento, en las habitaciones y en áreas comunes del establecimiento; los antecedentes deben ser los correspondientes a la comuna y/o región, entre otros:
 - o.1) Dirección y teléfonos de oficinas de turismo.
 - o.2) Dirección y teléfonos de organismos tales como embajadas y consulados.
 - o.3) Dirección y teléfono de servicios tales como bancarios, fotografía, correos, centros de llamada y casas de cambio.
 - o.4) 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.
 - o.5) Ubicación de restaurantes clasificados por su tipo, locales de fiesta, cines, teatros, espectáculos, iglesias y centros religiosos de distintos credos, instalaciones deportivas, listado de tiendas especializadas.
 - o.6) Información sobre hospitales, clínicas y centros médicos especializados, bomberos, carabineros, investigaciones y seguridad comunal.
 - o.7) Plano de la ciudad.
 - o.8) Mapa de la región.
 - o.9) Mapa de carreteras y red ferroviaria.

4.2 Servicios generales

4.2.1 Todos los servicios ofrecidos por el establecimiento deben estar en condiciones operativas para el cliente. Ver Anexo A.

4.2.2 El centro de turismo de naturaleza o lodge debe tener implementados 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:

	Centro de turismo de naturaleza o lodge lujo	Centro de turismo de naturaleza o lodge turista superior	Centro de turismo de naturaleza o lodge turista
4.2.2.1 Servicios generales			
a)	Servicio de estacionamiento propio dentro del recinto del centro de turismo de naturaleza o lodge. Cuando el medio de acceso al establecimiento no sea a través de vehículos propios del cliente, se exige de este requisito.	Servicio de estacionamiento propio dentro del recinto del centro de turismo de naturaleza o lodge. Cuando el medio de acceso al establecimiento no sea a través de vehículos propios del cliente, se exige de este requisito.	Servicio de estacionamiento propio dentro del recinto del centro de turismo de naturaleza o lodge. Cuando el medio de acceso al establecimiento no sea a través de vehículos propios del cliente, se exige de este requisito.
b)	Entrada independiente para servicios de abastecimiento.	Entrada independiente para servicios de abastecimiento.	No aplica
c)	Sistema de señalización relativa a los servicios y recintos de uso común del centro de turismo de naturaleza o lodge.	Sistema de señalización relativa a los servicios y recintos de uso común del centro de turismo de naturaleza o lodge.	Sistema de señalización relativa a los servicios y recintos de uso común del centro de turismo de naturaleza o lodge.
d)	Sistema de acondicionamiento térmico en lugares de uso común, con: - sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor que 24°C. - sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor que 18°C.	Sistema de acondicionamiento térmico en lugares de uso común con: - ventilación cuando la temperatura interior sea mayor que 24°C. - sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor que 18°C.	Calefacción en los lugares de uso común, cuando la temperatura interior sea menor que 18°C.
e)	Servicio telefónico (interno, nacional e internacional). En las zonas donde no haya disponibilidad de Red de telefonía pública, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión telefónica satelital o de otro tipo.	Servicio telefónico (interno, nacional e internacional). En las zonas donde no haya disponibilidad de Red de telefonía pública, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión telefónica satelital o de otro tipo.	Servicio telefónico (nacional e internacional). En las zonas donde no haya disponibilidad de Red de telefonía pública, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión telefónica satelital o de otro tipo.

(continúa)

(continuación)

	Centro de turismo de naturaleza o lodge lujo	Centro de turismo de naturaleza o lodge turista superior	Centro de turismo de naturaleza o lodge turista
f)	Servicio de energía complementario que en casos de emergencia haga funcionar los servicios del centro de turismo de naturaleza o lodge, además de sistema de iluminación de emergencia con encendido automático en todos los recintos de uso común.	Servicio de energía complementario que en casos de emergencia haga funcionar los servicios básicos de habitabilidad del centro de turismo de naturaleza o lodge, además de sistema de iluminación de emergencia con encendido automático en todos los recintos de uso común.	Iluminación de emergencia en todos los recintos de uso común.
g)	Sistema de detección de incendios.	Sistema de detección de incendios.	Sistema de detección de incendios.
h)	Servicio de Internet en algún recinto de uso común. Este requisito no se aplica cuando el establecimiento explícitamente informa que su política es no contar con este servicio.	Servicio de Internet en algún recinto de uso común de acuerdo a disponibilidad del servicio en la zona. Este requisito no se aplica cuando el establecimiento explícitamente informa que su política es no contar con este servicio.	Servicio de Internet en algún recinto de uso común de acuerdo a disponibilidad del servicio en la zona. Este requisito no se aplica cuando el establecimiento explícitamente informa que su política es no contar con este servicio.
i)	Servicio de baños generales, diferenciados por género, cercanos a los recintos de uso común de los huéspedes.	Servicio de baños generales, diferenciados por género, cercanos a los recintos de uso común de los huéspedes.	Servicio de baños generales, diferenciados por género, cercanos a los recintos de uso común de los huéspedes.
j)	Servicio de lavandería, propio o concertado, en horario predefinido de recepción y entrega.	Servicio de lavandería, propio o concertado, en horario predefinido de recepción y entrega.	Servicio de lavandería, propio o concertado, en horario predefinido de recepción y entrega.
k)	Servicio médico propio o concertado. En los establecimientos que no puedan contar con este servicio, deben informar de esta situación a los huéspedes y tener definido un protocolo de traslado oportuno cuando las condiciones climáticas lo permitan, y contar con el personal capacitado y entrenado en primeros auxilios.	Servicio médico propio o concertado. En los establecimientos que no puedan contar con este servicio, deben informar de esta situación a los huéspedes y tener definido un protocolo de traslado oportuno cuando las condiciones climáticas lo permitan, y contar con el personal capacitado y entrenado en primeros auxilios.	Servicio médico propio o concertado. En los establecimientos que no puedan contar con este servicio, deben informar de esta situación a los huéspedes y tener definido un protocolo de traslado oportuno cuando las condiciones climáticas lo permitan, y contar con el personal capacitado y entrenado en primeros auxilios.
l)	Cuando en forma independiente de los servicios propios del centro de turismo de naturaleza o lodge, se ofrezcan otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del establecimiento.	Cuando en forma independiente de los servicios propios del centro de turismo de naturaleza o lodge, se ofrezcan otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del establecimiento.	Cuando en forma independiente de los servicios propios del centro de turismo de naturaleza o lodge, se ofrezcan otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del establecimiento.

(continúa)

(continuación)

Centro de turismo de naturaleza o lodge lujo		Centro de turismo de naturaleza o lodge turista superior	Centro de turismo de naturaleza o lodge turista
4.2.2.2 Servicios de atención			
a)	Servicio de traslado de equipaje.	Servicio de traslado de equipaje.	No aplica
b)	Servicio de recepción permanente con atención en español e inglés.	Servicio de recepción permanente con atención en español e inglés.	Servicio de recepción permanente en español y en un segundo idioma cuando se informe de esta facilidad.
c)	Servicio de información según lo establecido en 4.1 p).	Servicio de información según lo establecido en 4.1 p).	Servicio de información según lo establecido en 4.1 p).
d)	Servicio de custodia de equipaje, con atención permanente en español e inglés, con su respectivo recinto.	Servicio de custodia de equipaje en español e inglés, con su respectivo recinto.	Servicio de custodia de equipaje en español e inglés, con su respectivo recinto.
4.2.2.3 Servicios de actividades guiadas y de entretenimiento			
a)	<p>Servicios de actividades guiadas relacionadas con el entorno natural en el que se emplaza el lodge, mínimo una actividad especializada tal como pesca, canotaje, alta montaña y otras similares.</p> <p>Para cada actividad, el número máximo de clientes por guía debe ser menor o igual a lo establecido en la norma respectiva; este requisito no aplica cuando la norma de la actividad especializada especifique dos clientes por cada guía.</p> <p>En caso de no existir norma para la(s) actividad(es) que se ofrezca(n), éste será determinado por resolución fundada del Servicio Nacional de Turismo.</p>	<p>Servicios de actividades guiadas relacionadas con el entorno natural en el que se emplaza el lodge, mínimo una actividad especializada tal como pesca, canotaje, alta montaña y otras similares.</p> <p>Para cada actividad, el número máximo de clientes por guía debe ser menor o igual a lo establecido en la norma respectiva; este requisito no aplica cuando la norma de la actividad especializada especifique dos clientes por cada guía.</p> <p>En caso de no existir norma para la(s) actividad(es) que se ofrezca(n), éste será determinado por resolución fundada del Servicio Nacional de Turismo.</p>	<p>Servicios de actividades guiadas relacionadas con el entorno natural en el que se emplaza el lodge, mínimo una actividad especializada tal como pesca, canotaje, alta montaña y otras similares.</p> <p>Para cada actividad, el número máximo de clientes por guía debe ser igual a lo establecido en la norma respectiva.</p> <p>En caso de no existir norma para la(s) actividad(es) que se ofrezca(n), éste será determinado por resolución fundada del Servicio Nacional de Turismo.</p>
b)	Cuando el lodge use el nombre de la(s) actividad(es) que desarrolla como parte de su nombre comercial y/o fantasía, dicha(s) actividad(es) debe(n) estar certificada(s) en base a la norma correspondiente si existiese.	Cuando el lodge use el nombre de la(s) actividad(es) que desarrolla como parte de su nombre comercial y/o fantasía, dicha(s) actividad(es) debe(n) estar certificada(s) en base a la norma correspondiente si existiese.	Cuando el lodge use el nombre de la(s) actividad(es) que desarrolla como parte de su nombre comercial y/o fantasía, dicha(s) actividad(es) debe(n) estar certificada(s) en base a la norma correspondiente si existiese.

(continúa)

(continuación)

Centro de turismo de naturaleza o lodge lujo		Centro de turismo de naturaleza o lodge turista superior	Centro de turismo de naturaleza o lodge turista
c)	Contar con facilidades (equipos, implementos) para la práctica de al menos tres actividades relacionadas con el entorno natural en el que se emplaza el lodge, tales como observación de flora y fauna, paseos en bicicletas y otros similares.	Contar con facilidades (equipos, implementos) para la práctica de al menos dos actividades relacionadas con el entorno natural en el que se emplaza el lodge, tales como observación de flora y fauna, paseos en bicicletas y otros similares.	Contar con facilidades (equipos, implementos) para la práctica de al menos una actividad relacionada con el entorno natural en el que se emplaza el lodge, tal como observación de flora y fauna, paseos en bicicletas y otros similares.
d)	Facilidades para la realización de al menos tres actividades recreativas, tales como, mesas de pool, mesas de ping pong, juegos de salón (naipes, cachos, similares), televisión, dvd u otros ¹⁾ .	Facilidades para la realización de al menos dos actividades recreativas, tales como, mesas de pool, mesas de ping pong, juegos de salón (naipes, cachos, similares), televisión, dvd u otros ¹⁾ .	No aplica
1) Los juegos de salón constituyen para el efecto de este requisito una sola actividad recreativa.			
4.2.2.4 Servicios en las unidades habitacionales			
a)	Servicio de custodia de valores mediante cajas de seguridad en cada unidad habitacional.	Servicio de custodia de valores mediante cajas de seguridad en todas las unidades habitacionales, o en la recepción u otro lugar predeterminado.	Servicio de custodia de valores mediante cajas de seguridad en todas las unidades habitacionales, o en la recepción u otro lugar predeterminado.
b)	Al menos una unidad habitacional con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas.	Al menos una unidad habitacional con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas.	Al menos una unidad habitacional con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas.
c)	Sistema de acondicionamiento térmico en cada habitación, con manejo independiente mediante: <ul style="list-style-type: none"> - sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor que 24°C. - sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor que 18°C. 	Acondicionamiento térmico en cada habitación, con: <ul style="list-style-type: none"> - ventilación cuando la temperatura interior sea mayor que 24°C. - sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor que 18°C. 	Calefacción en cada habitación cuando la temperatura interior sea menor que 18°C.
d)	Baño privado con agua fría y caliente durante las 24 h del día.	Baño privado con agua fría y caliente durante las 24 h del día.	Baño privado o compartido con agua fría y caliente durante las 24 h del día.

(continúa)

(conclusión)

	Centro de turismo de naturaleza o lodge lujo	Centro de turismo de naturaleza o lodge turista superior	Centro de turismo de naturaleza o lodge turista
e)	<p>Otros servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Secador de pelo. - TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona, más un mínimo de dos canales adicionales privados, salvo que el servicio de TV no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente. - Cunas para bebés a solicitud del huésped. - Servicio de despertar con atención permanente en español e inglés. 	<p>Otros servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Secador de pelo a solicitud del huésped. - TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona, más un mínimo de dos canales adicionales privados, salvo que el servicio de TV no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente. - Cunas para bebés a solicitud del huésped. - Servicio de despertar con atención permanente en español e inglés. 	<p>Otros servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona, más un mínimo de dos canales adicionales privados, salvo que el servicio de TV no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente. - Servicio de despertar con atención permanente en español e inglés.
4.2.2.5 Servicios de alimentos y bebidas			
a)	Servicio de desayuno buffet tipo full breakfast, el que debe contener una variedad de alimentos como por ejemplo: alimentos calientes (huevos, salchichas y similares), alimentos fríos (distintos tipos de pan, pan dulce, quesos, embutidos, cereales y otros), alimentos integrales (cereal integral), alimentos bajos en grasa y azúcar, y bebestibles fríos y calientes tales como café de grano, leche, jugos recién preparados o pulpas.	Servicio de desayuno buffet tipo full breakfast, el que debe contener una variedad de alimentos como por ejemplo: alimentos calientes (huevos, salchichas y similares), alimentos fríos (distintos tipos de pan, pan dulce, quesos, embutidos, cereales y otros), alimentos integrales (cereal integral), alimentos bajos en grasa y azúcar, y bebestibles fríos y calientes tales como café de grano, leche, jugos recién preparados o pulpas.	Servicio de desayuno continental, que incluya pan, mantequilla, mermelada, jugo o néctar de fruta y una bebida caliente (té, café, leche).
b)	Servicio de cafetería por 12 h, con atención en español e inglés en horario definido de atención.	Servicio de cafetería por 8 h en horario definido de atención.	No aplica
c)	Servicio de bar por 12 h, con atención en español e inglés, en horario definido de atención. Este requisito no es aplicable cuando la legislación vigente y/o las regulaciones locales lo impidan.	No aplica	No aplica
d)	Servicio de restaurante que ofrezca un menú diferente para cada comida del día, que contenga a lo menos una variedad de dos alternativas de entradas, platos de fondo y postres, incluyendo vinos variados, más un menú para niños, con atención en español e inglés, en horario definido de atención.	Servicio de restaurante que ofrezca un menú diferente para cada comida del día, que contenga entrada, plato de fondo y postre, incluyendo vinos variados, más un menú para niños, en horario definido de atención.	Servicio de restaurante que ofrezca un menú diferente para cada comida del día, que contenga entrada, plato de fondo y postre, incluyendo vinos variados, más un menú para niños, en horario definido de atención.
e)	Servicio a las habitaciones por 12 h, con atención en español e inglés.	No aplica	No aplica

4.3 Arquitectura

El centro de turismo de naturaleza o lodge debe contar con los requisitos mínimos de arquitectura siguientes, según corresponda:

4.3.1 Edificaciones permanentes

Las edificaciones permanentes del centro de naturaleza o lodge deben cumplir los requisitos siguientes:

- a) con el objeto de integrarse al entorno natural en el que se ubican, sus superficies exteriores (paramentos y techumbres) deben incorporar, cuando las condiciones técnicas y reglamentarias así lo permitan, materiales del lugar y/o aquellos que tradicionalmente han sido utilizados en la zona donde se emplazan las edificaciones, lo cual debe ser informado a los clientes a través de los medios que el establecimiento estime necesario, previo y durante su estadía;
- b) En aquellas zonas donde existan tradiciones constructivas ornamentales y/o decorativas vernaculares, el establecimiento debe incorporarlas en el diseño de sus recintos de uso común, lo cual debe ser informado a los clientes a través de los medios que el establecimiento estime necesario, previo y durante su estadía.

4.3.2 Otros requisitos de arquitectura

El centro de turismo de naturaleza o lodge debe contar con los requisitos mínimos de arquitectura siguientes, según corresponda:

	Centro de turismo de naturaleza o lodge lujo	Centro de turismo de naturaleza o lodge turista superior	Centro de turismo de naturaleza o lodge turista
a)	Áreas verdes y/o jardines acorde al entorno natural del lugar en el que se emplaza el lodge.	Áreas verdes y/o jardines acorde al entorno natural del lugar en el que se emplaza el lodge.	Áreas verdes y/o jardines acorde al entorno natural del lugar en el que se emplaza el lodge.
b)	Contar con infraestructura, instalaciones y/o equipos que permitan o faciliten la prestación del servicio de actividad(es) guiada(s).	Contar con infraestructura, instalaciones y/o equipos que permitan o faciliten la prestación del servicio de actividad(es) guiada(s).	Contar con infraestructura, instalaciones y/o equipos que permitan o faciliten la prestación del servicio de actividad(es) guiada(s).
c)	Estacionamientos para vehículos, dentro del recinto, en número equivalente al 30% de las unidades habitacionales del mismo. Cuando el medio de acceso al establecimiento no sea a través de vehículos propios del cliente, se exime de este requisito.	Estacionamientos para vehículos, dentro del recinto, en número equivalente al 20% de las unidades habitacionales del mismo. Cuando el medio de acceso al establecimiento no sea a través de vehículos propios del cliente, se exime de este requisito.	Estacionamientos para vehículos, dentro del recinto, en número equivalente al 10% de las unidades habitacionales del mismo. Cuando el medio de acceso al establecimiento no sea a través de vehículos propios del cliente, se exime de este requisito.
d)	Recinto de acceso y recepción; en zonas de clima benigno éste puede estar parcialmente abierto al exterior.	Recinto de acceso y recepción; en zonas de clima benigno éste puede estar parcialmente abierto al exterior.	Recinto de acceso y recepción; en zonas de clima benigno éste puede estar parcialmente abierto al exterior.
e)	Recinto para guardar equipaje en custodia.	Recinto para guardar equipaje en custodia.	Recinto para guardar equipaje en custodia.
f)	Baños generales diferenciados por género, ubicados próximo a los recintos de uso común o a la recepción, o lo que indique la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción o la legislación vigente, que permitan el acceso a personas con discapacidad en silla de ruedas y/o baño universal con acceso preferente para personas con discapacidad en silla de ruedas.	Baños generales diferenciados por género, ubicados próximo a los recintos de uso común o a la recepción, o lo que indique la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción o la legislación vigente, que permitan el acceso a personas con discapacidad en silla de ruedas y/o baño universal con acceso preferente para personas con discapacidad en silla de ruedas.	Baños generales diferenciados por género, ubicados próximo a los recintos de uso común o a la recepción, o lo que indique la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción o la legislación vigente, que permitan el acceso a personas con discapacidad en silla de ruedas y/o baño universal con acceso preferente para personas con discapacidad en silla de ruedas.

(continúa)

Centro de turismo de naturaleza o lodge lujo		Centro de turismo de naturaleza o lodge turista superior	Centro de turismo de naturaleza o lodge turista
g)	Sala(s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 70% de la capacidad total de huéspedes del centro de turismo de naturaleza o lodge ¹⁾ . En zonas de clima benigno ésta(s) puede(n) estar parcialmente abierta(s) al exterior.	Sala(s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 60% de la capacidad total de huéspedes del centro de turismo de naturaleza o lodge ¹⁾ . En zonas de clima benigno ésta(s) puede(n) estar parcialmente abierta(s) al exterior.	Sala(s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 50% de la capacidad total de huéspedes del centro de turismo de naturaleza o lodge ¹⁾ . En zonas de clima benigno ésta(s) puede(n) estar parcialmente abierta(s) al exterior.
h)	Recinto(s) para los servicios de alimentación y/o bebidas, que en conjunto permitan la atención simultánea del 70% de la capacidad total de huéspedes del centro de turismo de naturaleza o lodge ¹⁾ . En zonas de clima benigno éste(os) puede(n) estar parcialmente abierto(s) al exterior.	Recinto(s) para los servicios de alimentación y/o bebidas, que en conjunto permitan la atención simultánea del 60% de la capacidad total de huéspedes del centro de turismo de naturaleza o lodge ¹⁾ . En zonas de clima benigno éste(os) puede(n) estar parcialmente abierto(s) al exterior.	Recinto(s) para los servicios de alimentación y/o bebidas, que en conjunto permitan la atención simultánea del 50% de la capacidad total de huéspedes del centro de turismo de naturaleza o lodge ¹⁾ . En zonas de clima benigno éste(os) puede(n) estar parcialmente abierto(s) al exterior.
1) Para el cálculo de la superficie se debe considerar 1 m ² por huésped.			
4.3.2.1 Unidades habitacionales: habitaciones, junior suite, suite y/o cabañas/bungalows y/o departamentos, con los requisitos especificados a continuación, según corresponda			
a)	<ul style="list-style-type: none"> - Habitaciones individuales: 11 m² incluido baño privado. - Habitaciones dobles: 15,5 m² incluido baño privado. - Junior suites: 20,5 m² incluido baño privado. - Suites: 28 m² incluido baño privado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Habitaciones individuales: 10 m² incluido baño privado. - Habitaciones dobles: 14 m² incluido baño. - Habitaciones triples: 16 m² incluido baño privado. - Habitaciones cuádruples: 18 m² incluido baño privado. - Junior suite: 19 m² incluido baño privado. - Suite: 25 m² incluido baño privado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Habitaciones individuales: 8 m² sin baño privado o 9,5 m² incluido baño privado. - Habitaciones dobles: 10,5 m² sin baño privado. o 13,5 m² incluido baño privado. - Habitaciones triples: 12 m² sin baño privado o 14 m² incluido baño privado. - Habitaciones cuádruples: 14 m² sin baño privado o 18 m² incluido baño privado.
b)	Todas las habitaciones con baño privado.	Todas las habitaciones con baño privado.	Tener un 80% de sus habitaciones con baño privado, pudiendo ser el resto baños compartidos.
c)	Al menos una unidad habitacional con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas.	Al menos una unidad habitacional con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas.	Al menos una unidad habitacional con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas.

(conclusión)

Centro de turismo de naturaleza o lodge lujo		Centro de turismo de naturaleza o lodge turista superior	Centro de turismo de naturaleza o lodge turista
d)	Cabañas/bungalows o departamentos que cuenten con un área independiente para dormitorio, además de áreas de estar, comedor y cocina las que pueden estar integradas.	Cabañas/bungalows o departamentos que cuenten con un área independiente para dormitorio, además de áreas de estar, comedor y cocina las que pueden estar integradas.	Cabañas/bungalows o departamentos que cuenten con un área para dormitorio, además de áreas de estar, comedor y cocina las que pueden estar integradas.
e)	Las cabañas/bungalows o departamentos de dos plazas deben tener al menos una superficie total de 28 m ² . Las unidades de mayor capacidad deben incrementar su superficie en 5 m ² por cada plaza adicional. A partir de la quinta plaza deben contar al menos con dos recintos de dormitorio.	Las cabañas/bungalows o departamentos de dos plazas deben tener al menos una superficie total de 25 m ² . Las unidades de mayor capacidad deben incrementar su superficie en 4 m ² por cada plaza adicional.	Las cabañas/bungalows o departamentos de dos plazas deben tener al menos una superficie total de 22 m ² . Las unidades de mayor capacidad deben incrementar su superficie en 4 m ² por cada plaza adicional.
f)	Todas las cabañas/bungalows o departamentos con un baño privado por cada cuatro plazas.	Todas las cabañas/bungalows o departamentos con un baño privado por cada cinco plazas.	Todas las cabañas/bungalows o departamentos con un baño privado por cada seis plazas.

4.4 Requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros

El centro de turismo de naturaleza o lodge debe contar como mínimo, con los requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros siguientes, según corresponda.

Centro de turismo de naturaleza o lodge lujo		Centro de turismo de naturaleza o lodge turista superior	Centro de turismo de naturaleza o lodge turista
4.4.1 Unidad habitacional, según capacidad: habitaciones, junior suite, suite y/o cabañas/bungalows y/o departamentos, con los requisitos especificados a continuación, según corresponda.			
a)	Cama(s) de una plaza y media o matrimonial, según corresponda.	Cama(s) de una plaza y media o matrimonial y literas, según corresponda.	Cama(s) de una plaza o matrimonial y literas, según corresponda.
b)	Colchón de estructura de resorte o similar, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama; todos del tamaño correspondiente a la cama.	Colchón de estructura de resorte o similar, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama; todos del tamaño correspondiente a la cama.	Colchón de estructura de resorte o similar, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama; todos del tamaño correspondiente a la cama.

(continúa)

(continuación)

	Centro de turismo de naturaleza o lodge lujo	Centro de turismo de naturaleza o lodge turista superior	Centro de turismo de naturaleza o lodge turista
c)	Frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) (estándar(es) de [50 cm x 70 cm (rectangular)] por cada pasajero, todos del tamaño correspondiente a la cama; frazada(s) y almohada(s) extras a solicitud del huésped.	Frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) (estándar(es) de [50 cm x 70 cm (rectangular)] por cada pasajero, todos del tamaño correspondiente a la cama; frazada(s) y almohada(s) extras a solicitud del huésped.	Frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) (estándar(es) de [50 cm x 70 cm (rectangular)] por cada pasajero, todos del tamaño correspondiente a la cama; frazada(s) y almohada(s) extras a solicitud del huésped.
d)	Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar diariamente y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación. Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental la ropa de cama se cambiará en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el establecimiento para estos efectos, la cual debe dejar sobre su cama.	Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar diariamente y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación. Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental la ropa de cama se cambiará en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el establecimiento para estos efectos, la cual debe dejar sobre su cama.	Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar diariamente y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación. Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental la ropa de cama se cambiará en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el establecimiento para estos efectos, la cual debe dejar sobre su cama.
e)	Velador o mesa de noche por huésped en unidades habitacionales con cama matrimonial o bien velador o mesa de noche compartida en aquellas con dos camas individuales.	Velador o mesa de noche por huésped en unidades habitacionales con cama matrimonial o bien velador o mesa de noche compartida en aquellas con dos camas individuales.	Velador o mesa de noche por cada dos huéspedes, o bien repisa o equivalente para cada huésped.
f)	Dos sillas o dos butacas o dos sillones o sofá que permita que dos personas estén sentadas en forma simultánea, o combinación de ambos. Se exceptúan de este requisito los establecimientos que tengan una arquitectura, en las que en sus unidades habitacionales incorporen o tengan espacios que conforman un todo homogéneo y que suplan el mobiliario como sillas o butacas o sillones o sofá, ofreciendo la misma funcionalidad acorde a la categoría del lodge.	Dos sillas o dos butacas o dos sillones o sofá que permita que dos personas estén sentadas en forma simultánea, o combinación de ambos. Se exceptúan de este requisito los establecimientos que tengan una arquitectura, en las que en sus unidades habitacionales incorporen o tengan espacios que conforman un todo homogéneo y que suplan el mobiliario como sillas o butacas o sillones o sofá, ofreciendo la misma funcionalidad acorde a la categoría del lodge.	Una silla, butaca o similar.
g)	Escritorio, mesa o similar con silla.	No aplica	No aplica

(continúa)

(continuación)

Centro de turismo de naturaleza o lodge lujo		Centro de turismo de naturaleza o lodge turista superior	Centro de turismo de naturaleza o lodge turista
h)	Clóset o ropero con un mínimo de cuatro colgadores y adicionales del mismo material por habitación.	Clóset o ropero con un mínimo de cuatro colgadores y adicionales del mismo material por habitación.	Clóset, ropero o similar con un mínimo de cuatro colgadores y adicionales del mismo material por habitación.
i)	Portamaletas.	Portamaletas.	Portamaletas.
j)	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.
k)	Luz de velador o cabecera por huésped.	Luz de velador o cabecera por huésped.	Luz de velador o cabecera.
l)	Tomacorriente con indicación de voltaje por habitación, además de adaptadores multinorma a solicitud del huésped.	Tomacorriente con indicación de voltaje por habitación, además de adaptadores multinorma a solicitud del huésped.	Tomacorriente con indicación de voltaje por habitación, además de adaptadores multinorma a solicitud del huésped.
m)	Teléfono y servicio telefónico con conexión nacional e internacional. En las zonas donde no haya disponibilidad de Red de telefonía pública, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión telefónica satelital o de otro tipo.	Teléfono y servicio telefónico con conexión nacional e internacional. En las zonas donde no haya disponibilidad de Red de telefonía pública, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión telefónica satelital o de otro tipo.	Servicio telefónico con conexión nacional e internacional. En las zonas donde no haya disponibilidad de Red de telefonía pública, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión telefónica satelital o de otro tipo.
n)	Caja de seguridad por unidad habitacional	Caja de seguridad por unidad habitacional, si no se presta el servicio en recepción u otro lugar predeterminado.	Caja de seguridad por unidad habitacional, si no se presta el servicio en recepción u otro lugar predeterminado.
o)	Papelero.	Papelero.	Papelero.
p)	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.			
4.4.2 Baños de unidades habitacionales			
a)	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos, ducha o tina con regadera cuando corresponda	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha.	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha.
b)	Asiento para personas con movilidad reducida, a solicitud del huésped.	Asiento para personas con movilidad reducida, a solicitud del huésped.	Asiento para personas con movilidad reducida, a solicitud del huésped.

(continúa)

Centro de turismo de naturaleza o lodge lujo		Centro de turismo de naturaleza o lodge turista superior	Centro de turismo de naturaleza o lodge turista
c)	Espejo medio cuerpo sobre lavamanos.	Espejo medio cuerpo sobre lavamanos.	Espejo sobre lavamanos.
d)	Iluminación eléctrica junto al espejo.	Iluminación eléctrica junto al espejo.	Iluminación eléctrica junto al espejo.
e)	Tomacorriente con indicación de voltaje.	Tomacorriente con indicación de voltaje.	Tomacorriente con indicación de voltaje.
f)	Agua caliente y fría con llave mezcladora en ducha o tina con regadera, y lavamanos.	Agua caliente y fría con llave mezcladora en ducha y lavamanos.	Agua caliente y fría con llave mezcladora en ducha y lavamanos.
g)	En el baño para personas con discapacidad la ducha debe permitir al menos dos alturas, siendo la altura mínima 0,9 m.	En el baño para personas con discapacidad la ducha debe permitir al menos dos alturas, siendo la altura mínima 0,9 m.	En el baño para personas con discapacidad la ducha debe permitir al menos dos alturas, siendo la altura mínima 0,9 m.
h)	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha o tina con regadera.	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha.	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha.
i)	Toallero y/o gancho junto a ducha o tina con regadera y lavamanos.	Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos.	Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos.
j)	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de ducha o tina con regadera cuando corresponda, los cuales deben ser cambiados diariamente y siempre que se produzca un cambio de huésped en la unidad habitacional. Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental la ropa de cama se cambiará en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el establecimiento para estos efectos, la cual debe dejar sobre su cama.	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de ducha, los cuales deben ser cambiados diariamente y siempre que se produzca un cambio de huésped en la unidad habitacional. Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental la ropa de cama se cambiará en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el establecimiento para estos efectos, la cual debe dejar sobre su cama.	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 unidad habitacional. Cuando el establecimiento informe que por medidas de sustentabilidad ambiental la ropa de cama se cambiará en un mayor número de días, el huésped puede aprobar o rechazar esta medida a través de una tarjeta o documento definido por el establecimiento para estos efectos, la cual debe dejar sobre su cama.
k)	Jabón individual por huésped o en dispensador, en lavamanos, ducha o tina con regadera cuando corresponda, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, gorra de baño, champú, bálsamo y toallitas desechables (pañuelos desechables).	Jabón individual por huésped o en dispensador, en lavamanos, ducha, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, gorra de baño, champú y bálsamo.	Jabón individual por huésped o en dispensador, en lavamanos y ducha, papel higiénico y repuesto, un vaso.

Centro de turismo de naturaleza o lodge lujo		Centro de turismo de naturaleza o lodge turista superior	Centro de turismo de naturaleza o lodge turista
l)	Papelero.	Papelero.	Papelero.
m)	Secador de pelo.	Secador de pelo a solicitud del huésped.	No aplica
4.4.3 Area estar - comedor en cabañas/bungalows y departamentos			
a)	Mesa de comedor con sus correspondientes sillas, en cantidad equivalente a la capacidad de la unidad.	Mesa de comedor con sus correspondientes sillas, en cantidad equivalente a la capacidad de la unidad.	Mesa de comedor con sus correspondientes sillas, en cantidad equivalente a la capacidad de la unidad.
b)	Sofá o butacas de acuerdo a la capacidad de la unidad.	Sofá o butacas de acuerdo a la capacidad de la unidad.	Sofá o butacas para el 50% de la capacidad de la unidad.
c)	Iluminación localizada, lámparas o similar, en el área de estar.	Iluminación localizada, lámparas o similar, en el área de estar.	Iluminación localizada, lámparas o similar, en el área de estar.
4.4.4 Area cocina en cabañas/bungalows y departamentos			
a)	Cocina.	Cocina.	Cocina.
b)	Lavaplatos.	Lavaplatos.	Lavaplatos.
c)	Refrigerador con lista de precio a disposición del huésped en la habitación.	Refrigerador con lista de precio a disposición del huésped en la habitación.	Refrigerador con lista de precio a disposición del huésped en la habitación.
d)	Vajilla y cubiertos de acuerdo a la capacidad de la unidad.	Vajilla y cubiertos de acuerdo a la capacidad de la unidad.	Vajilla y cubiertos de acuerdo a la capacidad de la unidad.
e)	Mantelería.	Mantelería.	Mantelería.
f)	Utensilios para preparar alimentos (ollas, sartén y otros).	Utensilios para preparar alimentos (ollas, sartén y otros).	Utensilios para preparar alimentos (ollas, sartén y otros).
g)	Juguera o similar y horno de microonda.	No aplica	No aplica
h)	Basurero con tapa y bolsa.	Basurero con tapa y bolsa.	Basurero con tapa y bolsa.
i)	Gabinetes para almacenar utensilios e insumos.	Estantería para almacenar utensilios e insumos.	Estantería para almacenar utensilios e insumos.

5 Requisitos comerciales y de marketing

El centro de turismo de naturaleza o lodge debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes respecto de sus relaciones comerciales y de marketing, durante sus períodos de operación:

5.1 Reservas y ventas

Es competencia del centro de turismo de naturaleza o lodge contar con un servicio de reservas y ventas que cumpla con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Tener definido el procedimiento para reserva, venta y confirmación de las unidades habitacionales 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 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 unidades habitacionales y demás servicios que ofrezca el centro de turismo de naturaleza o lodge, 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 establecimiento, en los medios de promoción correspondientes (Web, folletos u otro) que utilice el establecimiento.
- e) Informar de aquellos beneficios legales o tributarios que favorezcan al huésped, cuando sea política del establecimiento, tal como la exención del IVA a turistas extranjeros, en las condiciones establecidas en la normativa vigente.

5.2 Imagen corporativa o publicidad

El centro de turismo de naturaleza o lodge 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) En el nombre de fantasía no se deberá hacer alusión a una clase distinta a *Centro de Naturaleza o Lodge*.
- c) El material publicitario utilizado en la promoción de los servicios que ofrece el centro de turismo de naturaleza o lodge se debe publicar como mínimo, en español y en un segundo idioma 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 centro de turismo de naturaleza o lodge.

5.3 Otros requisitos

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

6 Centros de turismo de naturaleza o lodge ubicados en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial

Los centros de turismo de naturaleza o lodge 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)

Buen estado de conservación de mobiliario y suministros

En este anexo se establecen criterios para determinar que se cumple con la condición de *en buen estado* (ver 4.2.1). Todo se evalúa en términos de su vida útil y el natural desgaste.

Condiciones de las habitaciones y áreas comunes:

- Sin evidente olor al efecto de la humedad.
- Puertas y ventanas de la habitación sin filtraciones de aire y ruido desde el exterior, ni ruidos al abrirlas o cerrarlas.

Del mobiliario, equipamiento y suministros:

- De los muros:
 - Libre de grietas o deformaciones.
 - Sin manchas de gran extensión o antiguas.
 - Sin descascaramiento de pintura o desgaste evidente de la misma.
 - Las terminaciones (guardapolvo, zócalos, junquillos, cornizas), con cortes nítidos, sin fisuras o desprendimientos.
 - Sin hongos visibles.
- De los pisos:
 - Libre de palmetas rotas o sueltas (parquet, azulejos, baldosas o similares).
 - Libre de alfombras rotas, gastadas, deshilachadas, quemadas, sueltas.
- Del cubre colchón, ropa de cama (sábanas y fundas) y toallas:
 - Sin manchas y/o decoloración de los tejidos.
 - De textura homogénea, sin pilling (frizado o formación de motas).
 - Sin rajaduras ni parches.
 - Sin quemaduras
 - Sin sectores descosidos.

- Sin perforaciones.
- Del colchón, cuando esté:
 - La altura constante a lo largo de todo el colchón, (sin zonas hundidas en su estructura).
 - Sin olores evidentes de humedad.
 - Sin manchas y/o decoloración de los tejidos.
 - Sin rajaduras ni parches.
 - Sin quemaduras.
- De las cortinas:
 - Sin manchas y/o decoloración de los tejidos.
 - Sin polvo acumulado.
 - Sin hoyos.
 - Sin roturas o rajaduras.
 - Sin parches.
 - Con su sistema que permita la apertura y cierres normal.
- Del mobiliario:
 - De fácil manipulación las puertas y cajones (que cumplan su objetivo de funcionamiento).
 - Las mesas, sillas y portamaletas con sus patas de la misma altura, sin desniveles (cojeras).
 - Cubiertas limpias, sin rayas ni desniveles.
 - Libres de abolladuras o hundimientos evidentes, cubiertas fracturadas u otros similares.
 - Pintura o barniz en buen estado.
- Del equipamiento, en general:
 - Funciona sin desperfectos.
 - Cables eléctricos con sus cubiertas y uniones en buen estado.

NCh3009

- Interruptores no quebrados ni sueltos.
- Espejos sin óxido o manchas que impidan visualizar la imagen proyectada ni bordes rotos.
- Vidrios de los espacios habilitados para los huéspedes, sin quebraduras.
- Del equipamiento y suministros de los baños:
 - Artefactos sanitarios libres de sarro, hongos visibles, manchas y quebraduras.
 - Tapa de inodoro sin quebraduras y los soportes al inodoro en buen estado.
 - Barras de seguridad, piso antideslizante, regadera de la ducha y toalleros, libres de hongos visibles, sarro y sin daños estructurales que limiten las funciones de éstos.
 - Papelero, libre de hongos visibles y manchas.
- De la grifería:
 - Sin hongos visibles.
 - Sin óxido.
 - Sin goteras.
 - Sin sarro.
 - Con indicación de agua fría y caliente.
- De los vasos y cristalería en general:
 - Sin rayas.
 - Sin roturas, trizaduras o bordes rotos.
- De la cuchillería:
 - De distinto diseño, no conformando un mismo diseño.
 - Sin torceduras.
 - Sin rayas.
 - Sin óxido.
 - Sin sarro.
- De las sábanas para todas las calificaciones:
 - Se propone que como mínimo, para todas las calificaciones, una composición de la tela de sábanas y telas en general de 50% de algodón y 50% poliéster de 132 hilos.

Anexo B

(Informativo)

Buenas prácticas de sustentabilidad

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

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

- Mejorar la competitividad de las empresas, 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.

B.1 Política de sustentabilidad de la empresa

La política de sustentabilidad de la empresa es un documento a través del cual la organización 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 debe constituirse en un documento que:

- Guíe las acciones de la organización 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.

NCh3009

La política de sustentabilidad se aplica habitualmente en dos ámbitos:

a) Al interior de la organización, 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 de la organización.
- Se definen objetivos, plazos, medidas, responsables e indicadores de resultados.

b) Hacia el exterior de la organización, donde:

- Es una herramienta de comunicación cuyo objetivo principal es dar a conocer públicamente la filosofía y los compromisos de la organización 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**

En (nombre de la organización o empresa) creemos en la sustentabilidad y buscamos llevar a la práctica los valores que la inspiran.

b) **Misión y visión**

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

c) **Compromisos**

La organización ha asumido un compromiso con:

- La protección del medio ambiente.
- El desarrollo de nuestra comunidad y el respeto hacia ella.
- La satisfacción de nuestros clientes.
- La realización de nuestro 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.

B.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 de la organización, 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.

B.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 establecimiento 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).

B.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 existiese).
- Contar con un programa de gestión del agua.
- Registrar periódicamente del 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.

NCh3009

- 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 establecimiento.
- 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