

Complejos turísticos o Resort - Requisitos para su calificación

Preámbulo

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

Esta norma se estudió para especificar los requisitos generales, de gestión y de calidad que deben cumplir los complejos turísticos o resort para optar a la calificación de 5, 4, 3, 2 ó 1 estrellas.

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

- a) Reglamento de Clasificación, Calificación y Registro de establecimientos que presten servicios de alojamiento turístico, D.S. 227 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, del 07 de agosto de 1987, modificado por D.S. 148 del 07 de agosto de 2003, Chile;
- b) Sistemas de clasificación hotelera vigente en los países miembros de la Asociación Latinoamericana de Integración, ALADI/SEC/di 965/ Rev. 1, 8 de junio de 1998;
- c) Normas legales de alojamiento turístico, Perú, 13 de julio de 2001;
- d) Reglamento de empresas de hospedaje turístico, Resolución Ministerial N° 159 del 4 de agosto de 1997, Bolivia;
- e) Ley N° 2828/1994 y Decreto N° 657/2003, Río Negro, Argentina;
- f) otros antecedentes técnicos nacionales y extranjeros.

NCh2949

La norma NCh2949 ha sido preparada por la División de Normas del Instituto Nacional de Normalización, y en su estudio el Comité estuvo constituido por las organizaciones y personas naturales siguientes:

CCQualitas-Atisae
Consultor particular
Espacio Empresarial Consultora
Espinoza Consultores
Giro Ingeniería Ltda.
Hoteleros de Chile A.G.

ICONTEC Chile S.A.
Instituto Nacional de Normalización, INN

Inversiones Miramonti Ltda.
Hotel Campestre Las Colinas de Cuncumén
LATU Sistemas
Marbella Resort

Municipalidad de Tomé
PROINNOVA
Resort Rosa Agustina
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE
Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR

SGS Chile Ltda.
Universidad de Aconcagua

Heinrich Meyerholz
Francisca Saavedra J.
Alejandro Bascuñán E.
Rodrigo Espinoza C.
María Isabel Vejar
Gustavo Abel E.
Oscar Tudela P.
Andrea Salazar S.
Sandra Araya T.
Ramona Villalón D.
Carolina Rojas F.
Pablo Anaya O.
Daniel Catrón S.
Myriam Olave V.
María Antonieta Pinilla O.
Horacio Hernández M.
Alberto Guajardo M.
Christián Ríos K.
Alwine Woischnik
Ricardo González C.
Arlette Levy
Sergio Acevedo A.
Rodrigo Espinoza C.

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

Comité Aisén por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Antofagasta por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Araucanía por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Atacama por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Coquimbo por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Magallanes por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité O´Higgins por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Tarapacá por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Valparaíso por la Calidad de los Servicios Turísticos

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

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 22 de noviembre de 2005.

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

Complejos turísticos o Resort - 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 complejos turísticos o resort, que disponen de instalaciones para la realización de actividades deportivas y recreativas, además del servicio de alojamiento, para obtener según corresponda la calificación de 1 a 5 estrellas.

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

2 Referencias normativas

Los documentos normativos siguientes contienen disposiciones que, a través de referencias en el texto de la norma constituyen requisitos de la norma.

NCh2760	<i>Clasificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico.</i>
NCh2912	<i>Alojamiento turístico - Hoteles - Requisitos para su calificación.</i>
NCh2964	<i>Alojamiento turístico - Moteles o cabañas - Requisitos para su calificación.</i>
NCh2980	<i>Alojamiento turístico - Apart-hoteles - Requisitos para su calificación.</i>

3 Términos y definiciones

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

NCh2949

4 Requisitos del alojamiento turístico

Las áreas de alojamiento turístico de los complejos turísticos o resort deben cumplir con los requisitos establecidos en la norma específica de alojamiento turístico, según se indica a continuación:

Alojamiento turístico			
Complejos turísticos o Resort NCh2949	Hoteles NCh2912	Moteles o cabañas NCh2964	Apart-hoteles NCh2980
1 estrella	1 estrella	1 estrella	1 estrella
2 estrellas	2 estrellas	2 estrellas	2 estrellas
3 estrellas	3 estrellas	3 estrellas	3 estrellas
4 estrellas	4 estrellas	4 estrellas	4 estrellas
5 estrellas	5 estrellas	5 estrellas	5 estrellas

5 Requisitos para las instalaciones deportivas y recreativas

5.1 Organización

Las áreas de las instalaciones deportivas y recreativas de los complejos turísticos o resort, en cualquiera de sus calificaciones deben tener una organización tal, de manera que presten los servicios correspondientes a su categoría y los que promocionen. En particular, las instalaciones deportivas y recreativas deben:

- a) Contar con un Manual de Organización que contenga a lo menos:
 - el organigrama o esquema de cargos en el cual se establecen las relaciones funcionales, jerárquicas y de control;
 - la definición y estructuración de las unidades de la organización, incluyendo la definición de las funciones de esas unidades; y
 - los requisitos y criterios de selección del personal para todas y cada una de las unidades de las instalaciones deportivas y recreativas, incluyendo las competencias y habilidades que debe poseer el personal, de acuerdo a la definición y estructuración de las unidades que se hayan establecido.
- b) Contar con procedimientos que permitan garantizar la calidad de los servicios deportivos y recreativos ofrecidos, así como la oportunidad en que se prestan los mismos.
- c) Contar con el personal capacitado y entrenado para la eficiente y oportuna entrega de los servicios deportivos y recreativos.

- d) Contar con personal con ropa de trabajo o uniforme, según sea el cargo o sus funciones.
- e) Contar con un procedimiento de recepción y tratamiento de reclamos y sugerencias, en la recepción de las instalaciones deportivas y recreativas u otro lugar de fácil acceso del público.
- f) Contar con programas de mantención, preventivos y correctivos, de tal manera de asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento de todas las instalaciones deportivas y recreativas, así como de su equipamiento.
- g) Asegurar que las instalaciones, mobiliario y equipamiento sean apropiados para su utilización intensiva, bajo las condiciones ambientales propias de las instalaciones deportivas y recreativas.
- h) Contar con procedimientos funcionales y de control relacionados con la seguridad e higiene de las dependencias e instalaciones deportivas y recreativas.
- i) Informar a los usuarios la política respecto a tenencia de mascotas.
- j) Informar a los usuarios la política respecto a áreas para fumadores y no fumadores.
- k) Informar mediante la exhibición en lugares visibles de las áreas de uso común de las instalaciones deportivas y recreativas, un resumen de las disposiciones sobre el uso de las instalaciones, dependencias o equipos que corresponda, en español e inglés.
- l) Tener disponible para los huéspedes y visitas, el directorio de servicios deportivos y recreativos, en español e inglés, indicando al menos la definición del servicio y el horario de las prestaciones.
- m) Informar de aquellas medidas de sustentabilidad ambiental adoptadas en las instalaciones deportivas y recreativas, y que puedan repercutir en los servicios ofrecidos (tales como ahorro de energía y agua potable), las cuales deben ser de carácter opcional y no deben generar un menor nivel de servicio, si el huésped o visita no desea colaborar voluntariamente.

5.2 Servicios generales

Las áreas de las instalaciones deportivas y recreativas de los complejos turísticos o resort, deben tener implementado como mínimo, los servicios siguientes, según la categoría que corresponda, considerando que la prestación de un servicio mayor al servicio especificado permite dar por cumplido el requisito, siempre que sea del mismo tipo:

Complejo turístico o resort 5 estrellas	Complejo turístico o resort 4 estrellas	Complejo turístico o resort 3 estrellas	Complejo turístico o resort 2 estrellas	Complejo turístico o resort 1 estrella
5.2.1 Servicios generales				
Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto del establecimiento	Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto del establecimiento	Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto del establecimiento	Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto del establecimiento	Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto del establecimiento
Servicio de estacionamiento temporal para vehículo, que puede ser compartido con el del servicio de alojamiento	Servicio de estacionamiento temporal para vehículo, que puede ser compartido con el del servicio de alojamiento	No aplica	No aplica	No aplica
Entrada exclusiva para huésped o visitante y otra para servicio	Entrada exclusiva para huésped o visitante y otra para servicio	No aplica	No aplica	No aplica
Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común de las instalaciones deportivas y recreativas	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común de las instalaciones deportivas y recreativas	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común de las instalaciones deportivas y recreativas	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común de las instalaciones deportivas y recreativas	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común de las instalaciones deportivas o recreativas

(continúa)

(continuación)

Complejo turístico o resort 5 estrellas	Complejo turístico o resort 4 estrellas	Complejo turístico o resort 3 estrellas	Complejo turístico o resort 2 estrellas	Complejo turístico o resort 1 estrella
<p>Sistema de acondicionamiento térmico en recintos interiores de las instalaciones deportivas y recreativas:</p> <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 <p>Este requisito no es aplicable a recintos de carácter deportivo, de uso colectivo masivo tales como: canchas multifuncionales techadas, piscinas interiores, gimnasio y similares</p>	<p>Sistema de acondicionamiento térmico en recintos interiores de las instalaciones deportivas y recreativas:</p> <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 <p>Este requisito no es aplicable a recintos de carácter deportivo, de uso colectivo masivo tales como: canchas multifuncionales techadas, piscinas interiores, gimnasio y similares</p>	<p>Sistema de acondicionamiento térmico en recintos interiores de las instalaciones deportivas y recreativas:</p> <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 <p>Este requisito no es aplicable a recintos de carácter deportivo, de uso colectivo masivo tales como: canchas multifuncionales techadas, piscinas interiores, gimnasio y similares</p>	<p>Sistema de acondicionamiento térmico en recintos interiores de las instalaciones deportivas y recreativas:</p> <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 <p>Este requisito no es aplicable a recintos de carácter deportivo, de uso colectivo masivo tales como: canchas multifuncionales techadas, piscinas interiores, gimnasio y similares</p>	<p>Calefacción en los recintos interiores de las instalaciones deportivas y recreativas, cuando la temperatura interior sea menor a 18° C</p> <p>Este requisito no es aplicable a recintos de carácter deportivo, de uso colectivo masivo tales como: canchas multifuncionales techadas, piscinas interiores, gimnasio y similares</p>
<p>Servicio de energía complementario, que en caso de emergencia haga funcionar los servicios de las instalaciones deportivas y recreativas, además de sistema de iluminación de emergencia con encendido automático en todos los recintos de uso común</p>	<p>Servicio de energía complementario, que en caso de emergencia haga funcionar los servicios básicos de las instalaciones deportivas y recreativas, además de sistema de iluminación de emergencia con encendido automático en todos los recintos de uso común</p>	<p>Servicio de energía complementario mediante sistema de iluminación de emergencia con encendido automático, en todos los recintos de uso común</p>	<p>Servicio de energía complementario mediante sistema de iluminación de emergencia, en todos los recintos de uso común</p>	<p>Servicio de energía complementario mediante sistema de iluminación de emergencia, en todos los recintos de uso común</p>
<p>Servicio de baños generales diferenciados por género</p>	<p>Servicio de baños generales diferenciados por género</p>	<p>Servicio de baños generales diferenciados por género</p>	<p>Servicio de baños generales diferenciados por género</p>	<p>Servicio de baños generales diferenciados por género</p>

(continúa)

(continuación)

Complejo turístico o resort 5 estrellas	Complejo turístico o resort 4 estrellas	Complejo turístico o resort 3 estrellas	Complejo turístico o resort 2 estrellas	Complejo turístico o resort 1 estrella
Servicio de guardería infantil, con atención por 8 h, como mínimo durante los dos meses de alta temporada que defina el establecimiento	Servicio de guardería infantil, con atención por 8 h, como mínimo durante los dos meses de alta temporada que defina el establecimiento	Servicio de guardería infantil, con atención por 8 h, como mínimo durante los dos meses de alta temporada que defina el establecimiento	No aplica	No aplica
Servicio de ventas de diarios, revistas, libros, artículos de fotografía, souvenir, productos alimenticios y otros productos similares, de acuerdo a las necesidades de los huéspedes y visitas, considerando además el lugar donde se encuentra ubicado el complejo turístico o resort	Servicio de ventas de diarios, revistas, libros, artículos de fotografía, souvenir, productos alimenticios y otros productos similares, de acuerdo a las necesidades de los huéspedes y visitas, considerando además el lugar donde se encuentra ubicado el complejo turístico o resort	Servicio de ventas de diarios, revistas, libros, artículos de fotografía, souvenir, productos alimenticios y otros productos similares, de acuerdo a las necesidades de los huéspedes y visitas, considerando además el lugar donde se encuentra ubicado el complejo turístico o resort	Servicio de ventas de diarios, revistas, libros, artículos de fotografía, souvenir, productos alimenticios y otros productos similares, de acuerdo a las necesidades de los huéspedes y visitas, considerando además el lugar donde se encuentra ubicado el complejo turístico o resort	Servicio de ventas de diarios, revistas, libros, artículos de fotografía, souvenir, productos alimenticios y otros productos similares, de acuerdo a las necesidades de los huéspedes y visitas, considerando además el lugar donde se encuentra ubicado el complejo turístico o resort
5.2.2 Servicios de atención				
Servicio de recepción en español e inglés	Servicio de recepción en español e inglés	Servicio de recepción en español e inglés	Servicio de recepción	Servicio de recepción
Servicio de guardarropía para la custodia de valores, ropa u otras pertenencias de los usuarios	Servicio de guardarropía para la custodia de valores, ropa u otras pertenencias de los usuarios	Servicio de guardarropía para la custodia de valores, ropa u otras pertenencias de los usuarios	Servicio de guardarropía para la custodia de ropa u otras pertenencias de los usuarios	Servicio de guardarropía para la custodia de ropa u otras pertenencias de los usuarios

(continúa)

(continuación)

Complejo turístico o resort 5 estrellas	Complejo turístico o resort 4 estrellas	Complejo turístico o resort 3 estrellas	Complejo turístico o resort 2 estrellas	Complejo turístico o resort 1 estrella
5.2.3 Servicios de recreación y deporte				
Servicio de siete actividades deportivas y/o recreativas, vinculadas al entorno natural en el que se inserta el complejo turístico o resort, las que en conjunto deben tener una capacidad de atención simultánea del 80% del promedio diario de huéspedes y visitas registrados en temporada alta ¹⁾	Servicio de seis actividades deportivas y/o recreativas, vinculadas al entorno natural en el que se inserta el complejo turístico o resort, las que en conjunto deben tener una capacidad de atención simultánea del 70% del promedio diario de huéspedes y visitas registrados en temporada alta ¹⁾	Servicio de cinco actividades deportivas y/o recreativas, vinculadas al entorno natural en el que se inserta el complejo turístico o resort, las que en conjunto deben tener una capacidad de atención simultánea del 60% del promedio diario de huéspedes y visitas registrados en temporada alta ¹⁾	Servicio de cuatro actividades deportivas y/o recreativas, vinculadas al entorno natural en el que se inserta el complejo turístico o resort, las que en conjunto deben tener una capacidad de atención simultánea del 50% del promedio diario de huéspedes y visitas registrados en temporada alta ¹⁾	Servicio de tres actividades deportivas y/o recreativas, vinculadas al entorno natural en el que se inserta el complejo turístico o resort, las que en conjunto deben tener una capacidad de atención simultánea del 40% del promedio diario de huéspedes y visitas registrados en temporada alta ¹⁾
Servicio de siete actividades deportivas y/o recreativas programadas durante 8 h al día, con asistencia de guía(s), animador(es) o instructor(es), las que en conjunto deben tener una capacidad de atención simultánea del 30% del promedio diario de huéspedes y visitas registrados en temporada alta ¹⁾	Servicio de seis actividades deportivas y/o recreativas programadas durante 8 h al día, con asistencia de guía(s), animador(es) o instructor(es), las que en conjunto deben tener una capacidad de atención simultánea del 25% del promedio diario de huéspedes y visitas registrados en temporada alta ¹⁾	Servicio de cinco actividades deportivas y/o recreativas programadas durante 8 h al día, con asistencia de guía(s), animador(es) o instructor(es), las que en conjunto deben tener una capacidad de atención simultánea del 20% del promedio diario de huéspedes y visitas registrados en temporada alta ¹⁾	Servicio de cuatro actividades deportivas y/o recreativas programadas durante 8 h al día, con asistencia de guía(s), animador(es) o instructor(es), las que en conjunto deben tener una capacidad de atención simultánea del 15% del promedio diario de huéspedes y visitas registrados en temporada alta ¹⁾	Servicio de tres actividades deportivas y/o recreativas programadas durante 8 h al día, con asistencia de guía(s), animador(es) o instructor(es), las que en conjunto deben tener una capacidad de atención simultánea del 10% del promedio diario de huéspedes y visitas registrados en temporada alta ¹⁾
1) El cálculo de temporada alta se debe realizar en base al promedio diario de huéspedes y visitas del complejo turístico o resort, durante los dos meses de mayor demanda				
5.2.4 Servicios de alimentos y bebidas				
Servicio de cafetería por 12 h, cuando el establecimiento de alojamiento no cuente con este servicio	Servicio de cafetería por 12 h, cuando el establecimiento de alojamiento no cuente con este servicio	Servicio de cafetería por 12 h, cuando el establecimiento de alojamiento no cuente con este servicio	Servicio de cafetería por 8 h, cuando el establecimiento de alojamiento no cuente con este servicio	Servicio de cafetería por 8 h, cuando el establecimiento de alojamiento no cuente con este servicio
Servicio de bar por 12 h, cuando el establecimiento de alojamiento no cuente con este servicio	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

(continúa)

(continuación)

Complejo turístico o resort 5 estrellas	Complejo turístico o resort 4 estrellas	Complejo turístico o resort 3 estrellas	Complejo turístico o resort 2 estrellas	Complejo turístico o resort 1 estrella
Servicio de restaurante, con una carta que contenga a lo menos una variedad de cuatro alternativas de entradas, platos de fondo y postres, con atención en español e inglés, cuando el establecimiento de alojamiento no cuente con este servicio	Servicio de restaurante, con una carta que contenga a lo menos una variedad de cuatro alternativas de entradas, platos de fondo y postres, con atención en español e inglés, cuando el establecimiento de alojamiento no cuente con este servicio	No aplica	No aplica	No aplica

5.3 Requisitos de arquitectura

Las áreas de las instalaciones deportivas y recreativas, deben contar con los requisitos mínimos de arquitectura siguientes, según corresponda:

Complejo turístico o resort 5 estrellas	Complejo turístico o resort 4 estrellas	Complejo turístico o resort 3 estrellas	Complejo turístico o resort 2 estrellas	Complejo turístico o resort 1 estrella
Estacionamiento para vehículos, adicional al del establecimiento de alojamiento, ubicado dentro del recinto del complejo turístico o resort, o en terreno cercano, a no más de 150 m del ingreso a éste, el que debe tener una capacidad mínima equivalente al 30% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas. Adicionalmente debe permitir el estacionamiento de al menos dos buses. Los estacionamientos ubicados a mayor distancia deben disponer de facilidades de acercamiento para el visitante ¹⁾	Estacionamiento para vehículos, adicional al del establecimiento de alojamiento, ubicado dentro del recinto del complejo turístico o resort, o en terreno cercano, a no más de 150 m del ingreso a éste, el que debe tener una capacidad mínima equivalente al 25% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas. Adicionalmente debe permitir el estacionamiento de al menos un bus. Los estacionamientos ubicados a mayor distancia deben disponer de facilidades de acercamiento para el visitante ¹⁾	Estacionamiento para vehículos, adicional al del establecimiento de alojamiento, ubicado dentro del recinto del complejo turístico o resort, o en terreno cercano, a no más de 150 m del ingreso a éste, el que debe tener una capacidad mínima equivalente al 20% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas. Adicionalmente debe permitir el estacionamiento de al menos un bus. Los estacionamientos ubicados a mayor distancia deben disponer de facilidades de acercamiento para el visitante ¹⁾	Estacionamiento para vehículos, adicional al del establecimiento de alojamiento, ubicado dentro del recinto del complejo turístico o resort, o en terreno cercano, a no más de 300 m del ingreso a éste, el que debe tener una capacidad mínima equivalente al 20% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas. Adicionalmente debe permitir el estacionamiento de al menos un bus ¹⁾	Estacionamiento para vehículos, adicional al del establecimiento de alojamiento, ubicado dentro del recinto del complejo turístico o resort, o en terreno cercano, a no más de 300 m del ingreso a éste, el que debe tener una capacidad mínima equivalente al 20% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas. Adicionalmente debe permitir el estacionamiento de al menos un bus ¹⁾

(continúa)

(continuación)

Complejo turístico o resort 5 estrellas	Complejo turístico o resort 4 estrellas	Complejo turístico o resort 3 estrellas	Complejo turístico o resort 2 estrellas	Complejo turístico o resort 1 estrella
Recinto de recepción con una superficie mínima de 25 m ² para uso de las visitas, el cual puede ser compartido con el establecimiento de alojamiento	Recinto de recepción con una superficie mínima de 15 m ² para uso de las visitas, el cual puede ser compartido con el establecimiento de alojamiento	Recinto de recepción con una superficie mínima de 10 m ² para uso de las visitas, el cual puede ser compartido con el establecimiento de alojamiento	Recinto de recepción con una superficie mínima de 10 m ² para uso de las visitas, el cual puede ser compartido con el establecimiento de alojamiento	Recinto de recepción con una superficie mínima de 10 m ² para uso de las visitas, el cual puede ser compartido con el establecimiento de alojamiento
Recinto para guardarropía con casilleros individuales con llave u otro sistema similar con una capacidad de custodia para al menos el 80% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas ²⁾	Recinto para guardarropía con casilleros individuales con llave u otro sistema similar con una capacidad de custodia para al menos el 70% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas ²⁾	Recinto para guardarropía con casilleros individuales con llave u otro sistema similar con una capacidad de custodia para al menos el 50% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas ²⁾	Recinto para guardarropía con casilleros individuales u otro sistema de custodia con una capacidad para al menos el 50% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas ²⁾	Recinto para guardarropía con casilleros individuales u otro sistema de custodia con una capacidad para al menos el 50% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas ²⁾
Baños generales diferenciados por género	Baños generales diferenciados por género	Baños generales diferenciados por género	Baños generales diferenciados por género	Baños generales diferenciados por género
Sala(s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 15% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas ³⁾	Sala(s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 10% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas ³⁾	Sala(s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 5% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas ³⁾ , la(s) cual(es) puede(n) ser compartida(s) con la(s) del establecimiento de alojamiento	Sala(s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 5% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas ³⁾ , la(s) cual(es) puede(n) ser compartida(s) con la(s) del establecimiento de alojamiento	No aplica
Cafetería(s) y bar(es) independientes, que en conjunto permitan la atención simultánea del 25% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas ³⁾ , lo(s) cual(es) puede(n) ser compartido(s) con lo(s) del establecimiento de alojamiento	Cafetería que permita la atención simultánea del 20% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas ³⁾ , la cual puede ser compartida con la del establecimiento de alojamiento	Cafetería que permita la atención simultánea del 15% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas ³⁾ , la cual puede ser compartida con la del establecimiento de alojamiento	Cafetería que permita la atención simultánea del 10% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas ³⁾ , la cual puede ser compartida con la del establecimiento de alojamiento	Cafetería que permita la atención simultánea del 10% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas ³⁾ , la cual puede ser compartida con la del establecimiento de alojamiento

(continúa)

(continuación)

Complejo turístico o resort 5 estrellas	Complejo turístico o resort 4 estrellas	Complejo turístico o resort 3 estrellas	Complejo turístico o resort 2 estrellas	Complejo turístico o resort 1 estrella
Comedor(es) que permita(n) atención simultánea del 25% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas ³⁾ , el (los) cual(es) puede(n) ser compartido(s) con el (los) del establecimiento de alojamiento	Comedor(es) que permita(n) atención simultánea del 20% de la capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas ³⁾ , el (los) cual(es) puede(n) ser compartido(s) con el (los) del establecimiento de alojamiento	No aplica	No aplica	No aplica
Recintos independientes y/o instalaciones que permitan la práctica simultánea de actividades deportivas y recreativas, según corresponda	Recintos independientes y/o instalaciones que permitan la práctica simultánea de actividades deportivas y recreativas, según corresponda	Recintos independientes y/o instalaciones que permitan la práctica simultánea de actividades deportivas y recreativas, según corresponda	Recintos independientes y/o instalaciones que permitan la práctica simultánea de actividades deportivas y recreativas, según corresponda	Recintos independientes y/o instalaciones que permitan la práctica simultánea de actividades deportivas y recreativas, según corresponda
La superficie para desarrollar actividades deportivas y recreativas debe ser al menos equivalente al 40% de la superficie total del terreno	La superficie para desarrollar actividades deportivas y recreativas debe ser al menos equivalente al 30% de la superficie total del terreno	La superficie para desarrollar actividades deportivas y recreativas debe ser al menos equivalente al 25% de la superficie total del terreno	La superficie para desarrollar actividades deportivas y recreativas debe ser al menos equivalente al 20% de la superficie total del terreno	La superficie para desarrollar actividades deportivas y recreativas debe ser al menos equivalente al 20% de la superficie total del terreno
Las áreas deportivas y recreativas deben poseer instalaciones con facilidades que permitan el acceso y desplazamiento de personas con movilidad reducida	Las áreas deportivas y recreativas deben poseer instalaciones con facilidades que permitan el acceso y desplazamiento de personas con movilidad reducida	Las áreas deportivas y recreativas deben poseer instalaciones con facilidades que permitan el acceso y desplazamiento de personas con movilidad reducida	Las áreas deportivas y recreativas deben poseer instalaciones con facilidades que permitan el acceso y desplazamiento de personas con movilidad reducida	Las áreas deportivas y recreativas deben poseer instalaciones con facilidades que permitan el acceso y desplazamiento de personas con movilidad reducida
Los pisos de las instalaciones deportivas y recreativas en que hayan ambientes húmedos, deben ser de material lavable, antideslizante e impermeable	Los pisos de las instalaciones deportivas y recreativas en que hayan ambientes húmedos, deben ser de material lavable, antideslizante e impermeable	Los pisos de las instalaciones deportivas y recreativas en que hayan ambientes húmedos, deben ser de material lavable, antideslizante e impermeable	Los pisos de las instalaciones deportivas y recreativas en que hayan ambientes húmedos, deben ser de material lavable, antideslizante e impermeable	Los pisos de las instalaciones deportivas y recreativas en que hayan ambientes húmedos, deben ser de material lavable, antideslizante e impermeable
Dos camarines, uno por género e independientes de los baños	Dos camarines, uno por género e independientes de los baños	Dos camarines, uno por género e independientes de los baños	Dos camarines, uno por género e independientes de los baños	Dos camarines, uno por género e independientes de los baños

(continúa)

(continuación)

Complejo turístico o resort 5 estrellas	Complejo turístico o resort 4 estrellas	Complejo turístico o resort 3 estrellas	Complejo turístico o resort 2 estrellas	Complejo turístico o resort 1 estrella
La capacidad de cada camarín debe permitir el uso simultáneo de al menos 20 personas ⁴⁾ , y con un mínimo de cinco vestidores individuales, los cuales deben tener una superficie mínima cada uno de 1 m ²	La capacidad de cada camarín debe permitir el uso simultáneo de al menos 15 personas ⁴⁾ . Cuando tengan vestidores individuales, la superficie mínima de cada uno debe ser 0,80 m ²	La capacidad de cada camarín debe permitir el uso simultáneo de al menos 10 personas ⁴⁾ . Cuando tengan vestidores individuales, la superficie mínima de cada uno debe ser 0,80 m ²	La capacidad de cada camarín debe permitir el uso simultáneo de al menos 10 personas ⁴⁾ . Cuando tengan vestidores individuales, la superficie mínima de cada uno debe ser 0,80 m ²	La capacidad de cada camarín debe permitir el uso simultáneo de al menos 10 personas ⁴⁾ . Cuando tengan vestidores individuales, la superficie mínima de cada uno debe ser 0,80 m ²
Los accesos a los camarines deben resguardar la privacidad de los usuarios	Los accesos a los camarines deben resguardar la privacidad de los usuarios	Los accesos a los camarines deben resguardar la privacidad de los usuarios	Los accesos a los camarines deben resguardar la privacidad de los usuarios	Los accesos a los camarines deben resguardar la privacidad de los usuarios
Una ducha cada cuatro personas de acuerdo a la capacidad de los camarines, con barra de seguridad	Una ducha cada cinco personas de acuerdo a la capacidad de los camarines, con barra de seguridad	Una ducha cada cinco personas de acuerdo a la capacidad de los camarines, con barra de seguridad	Una ducha cada seis personas de acuerdo a la capacidad de los camarines, con barra de seguridad	Una ducha cada seis personas de acuerdo a la capacidad de los camarines, con barra de seguridad
Los camarines, guardarropía y baños generales deben estar ubicados inmediatos a los recintos y espacios habilitados para los servicios deportivos y recreativos	Los camarines, guardarropía y baños generales deben estar ubicados a no más de 30 m de los recintos y espacios habilitados para los servicios deportivos y recreativos	Los camarines, guardarropía y baños generales deben estar ubicados a no más de 50 m de los recintos y espacios habilitados para los servicios deportivos y recreativos	Los camarines, guardarropía y baños generales deben estar ubicados a no más de 50 m de los recintos y espacios habilitados para los servicios deportivos y recreativos	Los camarines, guardarropía y baños generales deben estar ubicados a no más de 50 m de los recintos y espacios habilitados para los servicios deportivos y recreativos
Recinto para guardería infantil, incluyendo un baño, con una superficie mínima de 16 m ²	Recinto para guardería infantil, incluyendo un baño, con una superficie mínima de 16 m ²	Recinto para guardería infantil, incluyendo un baño, con una superficie mínima de 11 m ²	No aplica	No aplica
Area equipada para la práctica de juegos infantiles al aire libre, cuando las condiciones climáticas lo permitan (columpios u otros)	Area equipada para la práctica de juegos infantiles al aire libre, cuando las condiciones climáticas lo permitan (columpios u otros)	Area equipada para la práctica de juegos infantiles al aire libre, cuando las condiciones climáticas lo permitan (columpios u otros)	Area equipada para la práctica de juegos infantiles al aire libre, cuando las condiciones climáticas lo permitan (columpios u otros)	Area equipada para la práctica de juegos infantiles al aire libre, cuando las condiciones climáticas lo permitan (columpios u otros)
Al menos tres recintos para áreas comerciales (ver Anexo A)	Al menos dos recintos para áreas comerciales (ver Anexo A)	Al menos dos recintos para áreas comerciales (ver Anexo A)	Al menos dos recintos para áreas comerciales (ver Anexo A)	Al menos dos recintos para áreas comerciales (ver Anexo A)

(continúa)

(conclusión)

Complejo turístico o resort 5 estrellas	Complejo turístico o resort 4 estrellas	Complejo turístico o resort 3 estrellas	Complejo turístico o resort 2 estrellas	Complejo turístico o resort 1 estrella
<p>Terrazas y áreas verdes con una superficie mínima equivalente al menos al 30% del total del terreno. La superficie destinada a terrazas no debe ser inferior al 30% de esa superficie</p> <p>Dependiendo del área geográfica donde se ubique el complejo turístico o resort, el requisito de áreas verdes podrá ser reemplazado por los recursos naturales del entorno tales como bosques, arena, nieve y otros</p>	<p>Terrazas y áreas verdes con una superficie mínima equivalente al menos al 20% del total del terreno. La superficie destinada a terrazas no debe ser inferior al 30% de esa superficie</p> <p>Dependiendo del área geográfica donde se ubique el complejo turístico o resort, el requisito de áreas verdes podrá ser reemplazado por los recursos naturales del entorno tales como bosques, arena, nieve y otros</p>	<p>Terrazas y áreas verdes con una superficie mínima equivalente al menos al 10% del total del terreno. La superficie destinada a terrazas no debe ser inferior al 30% de esa superficie</p> <p>Dependiendo del área geográfica donde se ubique el complejo turístico o resort, el requisito de áreas verdes podrá ser reemplazado por los recursos naturales del entorno tales como bosques, arena, nieve y otros</p>	<p>Terrazas y áreas verdes con una superficie mínima equivalente al menos al 10% del total del terreno. La superficie destinada a terrazas no debe ser inferior al 30% de esa superficie</p> <p>Dependiendo del área geográfica donde se ubique el complejo turístico o resort, el requisito de áreas verdes podrá ser reemplazado por los recursos naturales del entorno tales como bosques, arena, nieve y otros</p>	<p>Terrazas y áreas verdes con una superficie mínima equivalente al menos al 10% del total del terreno. La superficie destinada a terrazas no debe ser inferior al 30% de esa superficie</p> <p>Dependiendo del área geográfica donde se ubique el complejo turístico o resort, el requisito de áreas verdes podrá ser reemplazado por los recursos naturales del entorno tales como bosques, arena, nieve y otros</p>
<p>1) La capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas se calcula en base al promedio diario de usuarios de dichas instalaciones en alta temporada, dividido por tres (se asume que el promedio de pasajeros por vehículo es tres personas).</p> <p>2) La capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas se calcula en base al promedio diario de usuarios de dichas instalaciones en alta temporada.</p> <p>3) La capacidad de las instalaciones deportivas y recreativas se calcula en base al promedio diario de usuarios de dichas instalaciones en alta temporada, con 1 m² por usuario.</p> <p>4) Se debe considerar 1 m² por persona.</p>				

5.4 Requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros

Las instalaciones deportivas y recreativas de los complejos turísticos o resort deben contar como mínimo con los requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros siguientes, según corresponda:

Complejo turístico o resort 5 estrellas	Complejo turístico o resort 4 estrellas	Complejo turístico o resort 3 estrellas	Complejo turístico o resort 2 estrellas	Complejo turístico o resort 1 estrella
5.4.1 Recintos deportivos y recreativos				
Equipos (ejemplo: bicicletas estacionarias, andadoras, trotadoras, máquinas de ejercicio y pesas, y otros similares) y elementos (ejemplo: arcos, redes, mesas de juego, pelotas u otros)	Equipos (ejemplo: bicicletas estacionarias, andadoras, trotadoras, máquinas de ejercicio y pesas, y otros similares) y elementos (ejemplo: arcos, redes, mesas de juego, pelotas u otros)	Equipos (ejemplo: bicicletas estacionarias, andadoras, trotadoras, máquinas de ejercicio y pesas, y otros similares) y elementos (ejemplo: arcos, redes, mesas de juego, pelotas u otros)	Equipos (ejemplo: bicicletas estacionarias, andadoras, trotadoras, máquinas de ejercicio y pesas, y otros similares) y elementos (ejemplo: arcos, redes, mesas de juego, pelotas u otros)	Equipos (ejemplo: bicicletas estacionarias, andadoras, trotadoras, máquinas de ejercicio y pesas, y otros similares) y elementos (ejemplo: arcos, redes, mesas de juego, pelotas u otros)
Mobiliario y otros de acuerdo a las actividades deportivas y recreativas que tenga a cargo	Mobiliario y otros de acuerdo a las actividades deportivas y recreativas que tenga a cargo	Mobiliario y otros de acuerdo a las actividades deportivas y recreativas que tenga a cargo	Mobiliario y otros de acuerdo a las actividades deportivas y recreativas que tenga a cargo	Mobiliario y otros de acuerdo a las actividades deportivas y recreativas que tenga a cargo
Equipos para la intercomunicación con todos los recintos del complejo turístico o resort, incluido el alojamiento	Equipos para la intercomunicación con todos los recintos del complejo turístico o resort, incluido el alojamiento	No aplica	No aplica	No aplica
5.4.2 Camarines				
Banquetas y ganchos, de acuerdo a su capacidad	Banquetas y ganchos, de acuerdo a su capacidad	Banquetas y ganchos, de acuerdo a su capacidad	Banquetas y ganchos, de acuerdo a su capacidad	Banquetas y ganchos, de acuerdo a su capacidad
Toallero o percha junto a la ducha, jabón sólido o líquido con su respectivo dispensador, champú, piso antideslizante y barra de seguridad	Toallero o percha junto a la ducha, jabón sólido o líquido con su respectivo dispensador, champú, piso antideslizante y barra de seguridad	Toallero o percha junto a la ducha, jabón sólido o líquido con su respectivo dispensador, champú, piso antideslizante y barra de seguridad	Toallero o percha junto a la ducha, piso antideslizante y barra de seguridad	Toallero o percha junto a la ducha, piso antideslizante y barra de seguridad
Papelero	Papelero	Papelero	Papelero	Papelero

(continúa)

(continuación)

Complejo turístico o resort 5 estrellas	Complejo turístico o resort 4 estrellas	Complejo turístico o resort 3 estrellas	Complejo turístico o resort 2 estrellas	Complejo turístico o resort 1 estrella
Un espejo de medio cuerpo, un lavamanos, jabón sólido o líquido con su dispensador y secador de pelo	Un espejo, un lavamanos, jabón sólido o líquido con su dispensador y secador de pelo	Un espejo, un lavamanos, jabón sólido o líquido con su dispensador y secador de pelo a solicitud de los usuarios	Un espejo, un lavamanos, jabón sólido o líquido con su dispensador	Un espejo, un lavamanos, jabón sólido o líquido con su dispensador
Agua fría y caliente durante las horas de operación, en todos los lavamanos y duchas, con llave mezcladora en ambos	Agua fría y caliente durante las horas de operación, en todos los lavamanos y duchas, con llave mezcladora en duchas	Agua fría y caliente durante las horas de operación, en todos los lavamanos y duchas, con llave mezcladora en duchas	Agua fría durante las horas de operación, en todos los lavamanos y agua fría y caliente en duchas con llave mezcladora	Agua fría durante las horas de operación, en todos los lavamanos y agua fría y caliente en duchas con llave mezcladora
Secador de aire o toallas de papel, junto al lavamanos	Secador de aire o toallas de papel, junto al lavamanos	Secador de aire o toallas de papel, junto al lavamanos	Secador de aire o toallas de papel, junto al lavamanos	Secador de aire o toallas de papel, junto al lavamanos
La guardarropía debe contar con sistema de comunicación interna con las otras áreas del complejo turístico o resort	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
5.4.3 Terrazas y áreas verdes				
Las terrazas y áreas verdes deben contar, según corresponda, con reposaderas, mesas, sillas y quitasoles, toldos, papeleros y otros, en número adecuado a la capacidad de éstas	Las terrazas y áreas verdes deben contar, según corresponda, con reposaderas, mesas, sillas y quitasoles, toldos, papeleros y otros, en número adecuado a la capacidad de éstas	Las terrazas y áreas verdes deben contar, según corresponda, con reposaderas, mesas, sillas y quitasoles, toldos, papeleros y otros, en número adecuado a la capacidad de éstas	Las terrazas y áreas verdes deben contar, según corresponda, con reposaderas, mesas, sillas y quitasoles, toldos, papeleros y otros, en número adecuado a la capacidad de éstas	Las terrazas y áreas verdes deben contar, según corresponda, con reposaderas, mesas, sillas y quitasoles, toldos, papeleros y otros, en número adecuado a la capacidad de éstas
5.4.4 Areas comerciales				
Contar, si corresponde, con máquinas de refrigeración para la conservación de productos perecibles	Contar, si corresponde, con máquinas de refrigeración para la conservación de productos perecibles	Contar, si corresponde, con máquinas de refrigeración para la conservación de productos perecibles	Contar, si corresponde, con máquinas de refrigeración para la conservación de productos perecibles	Contar, si corresponde, con máquinas de refrigeración para la conservación de productos perecibles

(continúa)

(conclusión)

Complejo turístico o resort 5 estrellas	Complejo turístico o resort 4 estrellas	Complejo turístico o resort 3 estrellas	Complejo turístico o resort 2 estrellas	Complejo turístico o resort 1 estrella
Mesas, mesones, mostradores o similares para la exhibición y venta de productos, según corresponda	Mesas, mesones, mostradores o similares para la exhibición y venta de productos, según corresponda	Mesas, mesones, mostradores o similares para la exhibición y venta de productos, según corresponda	Mesas, mesones, mostradores o similares para la exhibición y venta de productos, según corresponda	Mesas, mesones, mostradores o similares para la exhibición y venta de productos, según corresponda
5.4.5 Guardería infantil				
Mesas y sillas de tamaño acorde a la edad de los menores, en número correspondiente a la capacidad del recinto	Mesas y sillas de tamaño acorde a la edad de los menores, en número correspondiente a la capacidad del recinto	Mesas y sillas de tamaño acorde a la edad de los menores, en número correspondiente a la capacidad del recinto	No aplica	No aplica
Juguetes y juegos para la entretención individual y grupal de los menores, en cantidad acorde a la capacidad del recinto	Juguetes y juegos para la entretención individual y grupal de los menores, en cantidad acorde a la capacidad del recinto	Juguetes y juegos para la entretención individual y grupal de los menores, en cantidad acorde a la capacidad del recinto	No aplica	No aplica
En el baño, los artefactos sanitarios deben ser de tamaño acorde a la edad de los menores	En el baño, los artefactos sanitarios deben ser de tamaño acorde a la edad de los menores	En el baño, los artefactos sanitarios deben ser de tamaño acorde a la edad de los menores	No aplica	No aplica
Medio de intercomunicación interno a todos los recintos del complejo turístico o resort, incluido el servicio de alojamiento	Medio de intercomunicación interno a todos los recintos del complejo turístico o resort, incluido el servicio de alojamiento	Medio de intercomunicación interno a todos los recintos del complejo turístico o resort, incluido el servicio de alojamiento	No aplica	No aplica

6 Designación

Para la designación de los complejos turísticos o resort, se deben aplicar los criterios siguientes:

6.1 Sello de certificación

En el sello de certificación se debe consignar la clase de alojamiento turístico, la expresión *complejo turístico* o la palabra *resort*, el nombre de fantasía y el número de estrellas correspondiente; por ejemplo: *Hotel Complejo turístico ... (nombre de fantasía)... 4 estrellas; Cabañas resort ... (nombre de fantasía)... 3 estrellas.*

6.2 Designación para fines promocionales

En los medios publicitarios, correspondencia, formularios y cualquier otra documentación o material de promoción que se utilice comercialmente, se puede emplear la designación que aparece en el sello de certificación o bien dicha designación pero suprimiendo de la misma la clase de alojamiento; por ejemplo: *Complejo turístico... (nombre de fantasía)... 3 estrellas; Resort ... (nombre de fantasía)... 5 estrellas.*

7 Requisitos comerciales y de marketing

Los complejos turísticos o resort deben cumplir con los requisitos mínimos siguientes respecto de sus relaciones comerciales y de marketing, durante sus períodos de operación:

7.1 Reservas y ventas

Es competencia de los complejos turísticos o resort contar con un servicio de reservas y ventas, que cumpla con los requisitos siguientes:

- a) Tener definido el procedimiento para reserva, venta y confirmación de los distintos servicios de las instalaciones deportivas o recreativas.
- b) Aceptar, como mínimo, dos medios de pago los que se deben difundir previamente y durante la estadía de los usuarios. Cuando no exista disponibilidad de verificación local de otro medio de pago, distinto al efectivo, el segundo medio de pago es eximible.
- c) Publicar y difundir en la recepción del complejo turístico o resort, las tarifas diarias de aquellos servicios deportivos o recreativos, con costo adicional, que se ofrezcan para la temporada de operación correspondiente.

7.2 Imagen corporativa o publicidad

Los complejos turísticos o resort deben cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) La designación debe cumplir los criterios establecidos en cláusula 6.
- b) El material publicitario utilizado en la promoción de los servicios que ofrecen los complejos turísticos o resort, 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 se prestan en los complejos turísticos o resort.

7.3 Otros requisitos

- a) Los complejos turísticos o resort deben estar registrados en el sistema de información turística, del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR).
- b) Una vez obtenida la certificación, los complejos turísticos o resort deben exhibir en la entrada principal la designación establecida en la misma.

8 Complejos turísticos o resort ubicados en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial

Los complejos turísticos o resort 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
(Informativo)

Instalaciones comerciales

A continuación se indica, a modo informativo, algunas áreas comerciales que puede tener un complejo turístico o resort:

- a) Agencia de viajes.
- b) Boutique.
- c) Tienda de souvenir.
- d) Salón de belleza.
- e) Peluquería.
- f) Minimarket.
- g) Venta de diarios y revistas.
- h) Otro, dependiendo del lugar geográfico donde se ubique el complejo turístico o resort.

NORMA CHILENA OFICIAL

NCh 2949.Of2005

INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACION • INN-CHILE

Complejos turísticos o Resort - Requisitos para su calificación

Resort - Requirements for qualification

Primera edición : 2005

Descriptores:

CIN

COPYRIGHT © 2005: 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)