

Alojamiento turístico - Haciendas o estancias - 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 las haciendas o estancias para optar a la calificación turista, turista superior o lujo.

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

- a) Reglamento de clasificación de estancias de Asturias, año 2003;
- b) Reglamento de clasificación de haciendas de Uruguay, año 2002;
- c) Reglamento de clasificación de haciendas de México, año 2003; y
- d) Antecedentes técnicos aportados por el Comité.

La norma NCh3002 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:

AENOR Chile S.A.
Brokers Tecnológico

Alexis Arancibia B.
Ricardo Ortega

NCh3002

Centro de Estudios, Medición y Certificación de Calidad, CESMEC Ltda. Consultor Corporación Nacional Forestal - CONAF, Oficina Central Culinary E.I.A.C.S. FECS S.A. Hacienda La Montaña Hacienda Los Lingues Hacienda Santa Clara Hacienda Tres Lagos Hoteleros de Chile ICONTEC Instituto Nacional de Normalización, INN	Julio Muñoz M. Francisca Saavedra Catalina Zamorano Sergio Lindermeyer Jazmín Pavés B. Maluci Alliende Germán Claro Amanda Droguett Domingo Navarrete M. Oscar Tudela Adriana Bohórquez Daniela Bravo Z. Pablo Ramírez Ramona Villalón D. Claudia Díaz Janett Maritano Verónica Aguilar Ricardo González C. Fernando Merino J. María Jeannette Vásquez B.
Particular SCI Certificaciones Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR	
V.M.V. Consultores	

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

Comité Región Magallanes por la Calidad de los Servicios Turísticos
Estancia Lazo, Mirador del Paine
Estancia Los Copihues
Karulinka Expeditions
Posada Estancia Río Verde

El Anexo A forma parte de la norma.

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 21 de diciembre de 2006.

Esta norma ha sido declarada Oficial de la República de Chile por Resolución Exenta N° 109, de fecha 23 de febrero de 2007, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, publicada en el Diario Oficial del 01 de marzo de 2007.

Alojamiento turístico - Haciendas o estancias - 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 las haciendas o estancias que presten el servicio de alojamiento turístico, para obtener la calificación de turista, turista superior o lujo.

1.2 Esta norma no establece requisitos que son reglamentarios (por ejemplo: accesibilidad para personas en sillas de ruedas; ordenanzas 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 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

La hacienda o estancia, en cualesquiera de sus calificaciones, debe tener una organización tal, de manera que preste los servicios correspondientes a su categoría y los que promocióne. En particular, la estancia o hacienda debe:

- a) Contar con un manual de organización que contenga a lo menos:
 - organigrama o esquema de cargos en el cual se establecen las relaciones funcionales, jerárquicas y de control;
 - definición y estructuración de las áreas de la organización, incluyendo la definición de las funciones de esas áreas; y
 - requisitos y criterios de selección del personal para todas y cada una de las áreas de la hacienda o estancia, 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.
- c) Contar con el personal capacitado y entrenado para la eficiente y oportuna entrega de los servicios que presta la hacienda o estancia.
- d) Asegurar la correcta presentación de los integrantes del personal, según sea el cargo o sus funciones.
- e) Asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento de todas las dependencias de la hacienda o estancia disponibles para el uso de los huéspedes, así como de su equipamiento.
- f) Tener implementadas las medidas de seguridad e higiene de todos los recintos de uso de los huéspedes.
- g) Informar a los huéspedes de las normas internas relativas al uso de las instalaciones, dependencias y equipos, como por ejemplo tenencia de mascotas, restricciones de fumadores, horarios de comidas u otras, en español y en un segundo idioma cuando la hacienda o estancia informe de esta facilidad.
- h) Tener implementado un medio de recepción y tratamiento de sugerencias y reclamos de los huéspedes.
- i) Informar sobre las actividades productivas que desarrolla la familia anfitriona que produzcan ruidos y otros efectos molestos a los huéspedes.

- j) Informar a los huéspedes de aquellas medidas de sustentabilidad ambiental adoptadas por la hacienda o estancia 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.
- k) Definir e informar la temporada de operación.
- l) Disponer de material escrito y/o audiovisual para los huéspedes, los cuales deben tener relación con el entorno donde está ubicada la hacienda o estancia. Ver Anexo A.
- m) Asegurar que cualquier servicio optativo que se ofrezca en la hacienda o estancia, sea otorgado con una calidad acorde a la categoría que corresponde.

4.2 Servicios generales

Las haciendas o estancias de las categorías turista, turista superior y lujo, deben 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:

Hacienda o estancia de lujo	Hacienda o estancia turista superior	Hacienda o estancia turista
4.2.1 Servicios generales		
Servicio de estacionamiento propio dentro del recinto de la hacienda o estancia. Cuando el medio de acceso al establecimiento no sea a través de vehículos propios del cliente se exime de este requisito	Servicio de estacionamiento propio dentro del recinto de la hacienda o estancia. Cuando el medio de acceso al establecimiento no sea a través de vehículos propios del cliente se exime de este requisito	Servicio de estacionamiento propio dentro del recinto de la hacienda o estancia. Cuando el medio de acceso al establecimiento no sea a través de vehículos propios del cliente se exime de este requisito
Cuando la unidad comercial este constituida por más de un predio se debe disponer de servicio, propio o concertado, de traslado para los huéspedes	Cuando la unidad comercial este constituida por más de un predio se debe disponer de servicio, propio o concertado, de traslado para los huéspedes	Cuando la unidad comercial este constituida por más de un predio se debe disponer de servicio, propio o concertado, de traslado para los huéspedes
<p>Sistema de acondicionamiento térmico en las habitaciones y lugares de uso común con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 26°C - sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 16°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 las habitaciones y en lugares de uso común con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 26°C - calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 16°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 las habitaciones y en los lugares de uso común, cuando la temperatura interior sea menor a 16°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>
Servicio telefónico (interno, nacional e internacional) en cada habitación, de acuerdo a disponibilidad de servicio telefónico en la zona donde se ubica la hacienda o estancia	Teléfono, habilitado para llamadas locales, ubicado en algún área de uso común, de acuerdo a disponibilidad de servicio telefónico en la zona donde se ubica la hacienda o estancia	Teléfono, habilitado para llamadas locales, ubicado en algún área de uso común, de acuerdo a disponibilidad de servicio telefónico en la zona donde se ubica la hacienda o estancia

(continúa)

(continuación)

Hacienda o estancia de lujo	Hacienda o estancia turista superior	Hacienda o estancia turista
Servicio de conexión a Internet en todas las habitaciones, de acuerdo a disponibilidad en la zona	Servicio de conexión a Internet en algún lugar de uso común, de acuerdo a disponibilidad en la zona	No aplica
Servicio de Internet en algún lugar de uso común, de acuerdo a disponibilidad en la zona	No aplica	No aplica
Servicio de custodia de valores mediante cajas de seguridad en todas las unidades habitacionales, en la recepción u otro lugar predeterminado	Servicio de custodia de valores mediante cajas de seguridad en todas las unidades habitacionales, en la recepción u otro lugar predeterminado	Servicio de custodia de valores mediante cajas de seguridad en todas las unidades habitacionales, en la recepción u otro lugar predeterminado
Detector de incendio en las áreas de uso común	Detector de incendio en las áreas de uso común	Detector de incendio en las áreas de uso común
Servicio de lavandería propio o concertado	Servicio de lavandería propio o concertado	No aplica
Servicio médico concertado	Servicio médico concertado	Servicio médico concertado
En sala de estar, TV abierta y de cable o satelital, de acuerdo a la disponibilidad en la zona. Este requisito no se aplica cuando el establecimiento explícitamente informa que su política es no contar con este servicio	En sala de estar, TV abierta y de cable o satelital, de acuerdo a la disponibilidad en la zona. Este requisito no se aplica cuando el establecimiento explícitamente informa que su política es no contar con este servicio	No aplica
Servicio de energía complementario mediante equipo electrógeno, que en casos de emergencia haga funcionar los servicios básicos de habitabilidad de la hacienda o estancia, además de sistema de iluminación de emergencia con encendido automático	Iluminación de emergencia en todos los recintos de uso común	Iluminación de emergencia en todos los recintos de uso común
Cuando en forma independiente de los servicios propios de la hacienda o estancia, 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 de la hacienda o estancia, 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 de la hacienda o estancia, se ofrezcan otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del establecimiento

(continúa)

(continuación)

Hacienda o estancia de lujo	Hacienda o estancia turista superior	Hacienda o estancia turista
4.2.2 Servicios de atención		
Servicio de recepción en español y en un segundo idioma, cuando se informe de esta facilidad	Servicio de recepción en español y en un segundo idioma, cuando se informe de esta facilidad	Servicio de recepción
Servicio de información de las distintas actividades y servicios turísticos que se desarrollan en el entorno de la hacienda o estancia, en español y en un segundo idioma cuando se informe de esta facilidad	Servicio de información de las distintas actividades y servicios turísticos que se desarrollan en el entorno de la hacienda o estancia, en español y un segundo idioma cuando se informe de esta facilidad	Servicio de información de las distintas actividades y servicios turísticos que se desarrollan en el entorno de la hacienda o estancia
4.2.3 Servicios de alimentos y bebidas		
Servicio de desayuno que incluya bebestibles (té, café, leche, jugo de frutas), más siete tipos comestibles, (pan, galletas, queso, jamón, fruta fresca u otros) preparados mayoritariamente con productos naturales de la zona, con atención en español y en un segundo idioma, cuando se informe de esta facilidad	Servicio de desayuno que incluya bebestibles (té, café, leche, jugo de frutas), más cinco tipos de comestibles, (pan, galletas, queso, jamón, fruta fresca u otros) preparados mayoritariamente con productos naturales de la zona, con atención en español y en un segundo idioma, cuando se informe de esta facilidad	Servicio de desayuno que incluya pan, mantequilla, mermelada, jugo o néctar de fruta y una bebida caliente (té, café, leche) preparados mayoritariamente con productos naturales de la zona
Servicio de almuerzo y cena, con un menú definido diariamente que contenga a lo menos una variedad de tres alternativas de entradas, platos de fondo y postres, más un menú para niños, con atención en español y en un segundo idioma, cuando se informe de esta facilidad	Servicio de almuerzo y cena, con un menú definido diariamente que contenga a lo menos una variedad de dos alternativas de entradas, platos de fondo y postres, más un menú para niños, con atención en español y un segundo idioma, cuando se informe esta facilidad	Servicio de almuerzo y cena, con entrada, plato de fondo y postre, más un menú para niños
Servicio de bar por 12 h Este requisito no es aplicable cuando la legislación vigente y/o las regulaciones locales lo impidan	No aplica	No aplica
Servicio a las habitaciones por 12 h, de acuerdo a carta definida para room-services	No aplica	No aplica

(continúa)

(conclusión)

Hacienda o estancia de lujo	Hacienda o estancia turista superior	Hacienda o estancia turista
4.2.4 Servicios de entretenimiento		
Servicios de entretenimiento, dentro del establecimiento, mínimo tres actividades deportivas y/o recreativas, tales como: biblioteca, máquinas de ejercicios, pool, juegos de salón (naipes, cachos, u otros) o similares ¹⁾	Servicios de entretenimiento, dentro del establecimiento, mínimo dos actividades deportivas y/o recreativas, tales como: biblioteca, máquinas de ejercicios, pool, juegos de salón (naipes, cachos, u otros) o similares ¹⁾	Servicios de entretenimiento, dentro del establecimiento, mínimo una actividad deportiva o recreativa, tal como: biblioteca, máquinas de ejercicios, pool, juegos de salón (naipes, cachos, u otros) o similares ¹⁾
Servicios de entretenimiento, al aire libre, vinculados a las actividades productivas de hacienda o estancia o a los recursos naturales del lugar donde se ubica, mínimo tres actividades deportivas y/o recreativas, tales como: cabalgata, bicicleta, trekking, piscina, tenis o similares	Servicios de entretenimiento, al aire libre, vinculados a las actividades productivas de hacienda o estancia o a los recursos naturales del lugar donde se ubica, mínimo dos actividades deportivas y/o recreativas, tales como: cabalgata, bicicleta, trekking, piscina, tenis o similares	Servicio de entretenimiento, al aire libre, vinculado a las actividades productivas de hacienda o estancia o a los recursos naturales del lugar donde se ubica, mínimo una actividad deportiva o recreativa, tal como: cabalgata, bicicleta, trekking, piscina, tenis o similares
1) Los juegos de salón constituyen para el efecto de este requisito una sola actividad recreativa.		

4.3 Arquitectura

Las haciendas o estancias deben contar con los requisitos mínimos de arquitectura siguientes, según corresponda.

4.3.1 Las edificaciones permanentes destinadas al uso de los turistas de la hacienda o estancia deben cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Superficie construida no mayor al 10% de la superficie total del (de los) predio(s).
- b) Contar con no más de tres pisos de diferencia entre el área de acceso y recepción de las demás áreas, y los recintos destinados para uso de los huéspedes, incluidas las habitaciones.
- c) 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, en una proporción mayor o igual al 50%.
- d) En aquellas zonas donde existan tradiciones constructivas vernaculares (como los Palafitos en Chiloé, las edificaciones en adobe en San Pedro de Atacama, las Casas Patronales de la zona central y otras similares), la hacienda o estancia rural debe respetar y recoger los patrones espaciales y/o formales tradicionales.

4.3.2 Otros requisitos

Hacienda o estancia de lujo	Hacienda o estancia turista superior	Hacienda o estancia turista
Estacionamientos para vehículos, dentro del recinto, en número equivalente al 25% de las unidades habitacionales del mismo	Estacionamientos para vehículos, dentro del recinto, en número equivalente al 15% de las unidades habitacionales del mismo	Estacionamientos para vehículos, dentro del recinto, en número equivalente al 10% de las unidades habitacionales del mismo
Recinto de acceso y recepción que permita la permanencia simultánea del 10% de la capacidad total de unidades habitacionales del establecimiento ¹⁾	Recinto de acceso y recepción que permita la permanencia simultánea del 8% de la capacidad total de las unidades habitacionales del establecimiento ¹⁾	Recinto de acceso y recepción que permita la permanencia simultánea del 8% de la capacidad total de unidades habitacionales del establecimiento ¹⁾
Sala(s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 25% de la capacidad total de las unidades habitacionales del establecimiento ¹⁾	Sala(s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 15% de la capacidad de las unidades habitacionales del establecimiento ¹⁾	Sala de estar que permita la permanencia simultánea del 15% de la capacidad total de las unidades habitacionales del establecimiento ¹⁾
Recinto para guardar equipaje en custodia	Recinto para guardar equipaje en custodia	Recinto para guardar equipaje en custodia
Baños generales diferenciados por género, ubicados próximo a los recintos de uso común o a la recepción	Baños generales diferenciados por género, ubicados próximo a los recintos de uso común o a la recepción	Baños generales diferenciados por género, cercanos a la recepción
Cafetería(s) y bar(es) independientes, que en conjunto permitan la atención simultánea del 30% de la capacidad de huéspedes del establecimiento	No aplica	No aplica
Comedor(es) que permita(n) atención simultánea del 30% de la capacidad de huéspedes del establecimiento	Comedor(es) que permita(n) atención simultánea del 20% de la capacidad de huéspedes del establecimiento	Comedor(es) que permita(n) atención simultánea del 20% de la capacidad de huéspedes del establecimiento

(continúa)

(continuación)

Hacienda o estancia de lujo	Hacienda o estancia turista superior	Hacienda o estancia turista
Unidades habitacionales: habitaciones, junior suite, suite y/o cabañas/bungalows y/o departamentos, con los requisitos especificados a continuación, según corresponda		
Habitaciones individuales: 11 m ² incluido baño Habitaciones dobles: 15,5 m ² incluido baño Junior suites: 20,5 m ² incluido baño Suites o departamentos: 28 m ² incluido baño	Habitaciones individuales: 8 m ² sin baño privado o 9,5 m ² incluido baño privado Habitaciones dobles: 11 m ² sin baño privado o 13 m ² incluido baño privado Habitaciones triples: 12 m ² sin baño privado o 14 m ² incluido baño privado Habitaciones cuádruples: 14 m ² sin baño privado o 16 m ² incluido baño privado	Habitaciones individuales: 7 m ² sin baño privado u 8,5 m ² incluido baño privado Habitaciones dobles: 9 m ² sin baño privado u 11 m ² incluido baño privado Habitaciones triples: 11 m ² sin baño privado o 13 m ² incluido baño privado Habitaciones cuádruples: 13 m ² sin baño privado o 15 m ² incluido baño privado
Todas las habitaciones con baño privado	Tener un 60% de sus habitaciones con baño privado, pudiendo ser el resto baños compartidos	Tener un 30% de sus habitaciones con baño privado
Habitación con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas	Habitación con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas	No aplica
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
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

(continúa)

(conclusión)

Hacienda o estancia de lujo	Hacienda o estancia turista superior	Hacienda o estancia turista
Todas las cabañas/bungalows o departamentos con un baño privado por cada cuatro plazas o fracción después de las primeras cuatro	Todas las cabañas/bungalows o departamentos con un baño privado por cada cinco plazas o fracción después de las primeras cinco	Todas las cabañas/bungalows o departamentos con un baño privado por cada seis plazas o fracción después de las primeras seis
Instalaciones o recinto(s) que permitan la práctica independiente de, a lo menos, tres actividades deportivas o recreativas	Instalaciones o recinto(s) que permitan la práctica independiente de, a lo menos, dos actividades deportivas o recreativas	Instalaciones o recinto(s) que permitan la práctica independiente de, a lo menos, una actividad deportiva o recreativa
1) Para el cálculo de la superficie se debe considerar 1 m ² por unidad habitacional.		

4.4 Requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros

La hacienda o estancia debe cumplir como mínimo, con los requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros siguientes, según corresponda.

Hacienda o estancia de lujo	Hacienda o estancia turista superior	Hacienda o estancia 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		
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
Colchón de resorte y con un espesor mínimo de 15 cm, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama; todos del tamaño correspondiente a la cama	Colchón con un espesor mínimo de 15 cm, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama; todos del tamaño correspondiente a la cama	Colchón con un espesor mínimo de 15 cm, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama; todos del tamaño correspondiente a la cama

(continúa)

(continuación)

Hacienda o estancia de lujo	Hacienda o estancia turista superior	Hacienda o estancia turista
Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada dos días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación	Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se deben cambiar al menos cada dos días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación	Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación
Velador o mesa de noche por huésped	Velador o mesa de noche por cada dos huéspedes, o bien repisa o equivalente para cada huésped	Velador o mesa de noche por cada dos huéspedes, o bien repisa o equivalente para cada huésped
Una silla por huésped	Una silla por cada dos huéspedes	Una silla por habitación
Butaca o sillón	No aplica	No aplica
Escritorio	No aplica	No aplica
Closet o ropero	Closet o ropero	Closet o ropero
Portamaletas	No aplica	No aplica
Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso
Luz de velador o cabecera por huésped	Luz de velador o cabecera por huésped	Luz de velador o cabecera
Tomacorriente con indicación de voltaje	Tomacorriente con indicación de voltaje	Tomacorriente con indicación de voltaje
Citófono, conectado con la recepción, y servicio telefónico con conexión nacional e internacional	Citófono u otro medio que permita al huésped comunicarse con la recepción	Citófono u otro medio que permita al huésped comunicarse con la recepción
Mini-bar (frigorífico)	No aplica	No aplica
Conexión a Internet de acuerdo a disponibilidad de acceso en la zona	No aplica	No aplica
Radio y canales de música	No aplica	No aplica
Reloj	No aplica	No aplica

(continúa)

(continuación)

Hacienda o estancia de lujo	Hacienda o estancia turista superior	Hacienda o estancia turista
Caja individual de seguridad si no se presta el servicio en recepción u otro lugar predeterminado	Caja individual de seguridad si no se presta el servicio en recepción u otro lugar predeterminado	Caja individual de seguridad si no se presta el servicio en recepción u otro lugar predeterminado
Papelero	Papelero	Papelero
Persianas o cortinas	Persianas o cortinas	Persianas o cortinas
NOTA - La cama de una plaza y media tiene 1,04 m de ancho y 1,90 m de largo.		
4.4.2 Baños de unidades habitacionales		
Inodoro con asiento y tapa, lavamanos, ducha y/o tina	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha
Mueble o repisa para colocar objetos de uso personal	Mueble o repisa para colocar objetos de uso personal	Mueble o repisa para colocar objetos de uso personal
Espejo medio cuerpo sobre lavamanos	Espejo medio cuerpo sobre lavamanos	Espejo sobre lavamanos
Iluminación eléctrica junto al espejo	Iluminación eléctrica junto al espejo	Iluminación eléctrica junto al espejo
Tomacorriente con indicación de voltaje	Tomacorriente con indicación de voltaje	Tomacorriente con indicación de voltaje
Agua caliente y fría con llave mezcladora en tina, ducha y lavamanos	Agua caliente y fría con llave mezcladora en ducha y lavamanos	Agua caliente y fría con llave mezcladora en ducha y lavamanos
Regadera de ducha regulable en altura y posición	No aplica	No aplica
Barra de seguridad y piso antideslizante en tina y ducha	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha
Toallero y/o gancho junto a la tina, ducha y lavamanos	Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos	Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos
Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina, los cuales deben ser cambiados diariamente y siempre que se produzca un cambio de huésped en la unidad habitacional	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	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de ducha, los cuales deben ser cambiados al menos cada dos días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la unidad habitacional

(continúa)

(conclusión)

Hacienda o estancia de lujo	Hacienda o estancia turista superior	Hacienda o estancia turista
Jabón en lavamanos y tina, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, gorra de baño, champú y pañuelos desechables	Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, gorra de baño y champú	Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped
Papelero	Papelero	Papelero
Secador de pelo	Secador de pelo a solicitud del huésped	No aplica
4.4.3 Area Estar - Comedor en cabañas/bungalows y departamentos		
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
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
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		
Cocina	Cocina	Cocina
Lavaplatos	Lavaplatos	Lavaplatos
Refrigerador	Refrigerador	Refrigerador
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
Mantelería	Mantelería	Mantelería
Utensilios para preparar alimentos (ollas, sartén y otros)	Utensilios para preparar alimentos (ollas, sartén y otros)	Utensilios para preparar alimentos (ollas, sartén y otros)
Juguera o similar y horno de microonda	No aplica	No aplica
Basurero con tapa y bolsa	Basurero con tapa y bolsa	Basurero con tapa y bolsa
Gabinetes para almacenar utensilios e insumos	Estantería para almacenar utensilios e insumos	Estantería para almacenar utensilios e insumos

5 Requisitos comerciales y de marketing

La hacienda o estancia debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes, respecto de sus relaciones comerciales y de marketing, durante su período de operación:

5.1 Reservas y ventas

Es competencia de la hacienda o estancia contar con un servicio de reservas y ventas que cumpla con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Tener definido procedimientos para reserva, venta y confirmación de 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 la hacienda o estancia, para las diferentes temporadas de operación, expresadas en moneda local y su equivalente, como mínimo, en una moneda extranjera de uso frecuente.
- d) Informar de aquellos beneficios legales o tributarios que favorezcan al huésped, cuando sea política de la hacienda o estancia, tales como exención del IVA a turistas extranjeros, en las condiciones establecidas en la normativa vigente.

5.2 Imagen corporativa o publicidad

La hacienda o estancia debe cumplir con los requisitos siguientes:

- a) Consignar en forma precisa y explícita el nombre de fantasía y su clase, en los medios publicitarios, correspondencia, formularios y cualquier otra documentación o material de propaganda que utilice.
- b) El material publicitario utilizado en la promoción de los servicios que ofrece la hacienda o estancia debe publicar como mínimo, es español e inglés y debe responder a parámetros verificables, evitando el uso de términos que, por su ambigüedad, pudieran inducir expectativas sobre los servicios superiores a los que realmente presta la hacienda o estancia.

5.3 Otros requisitos

- a) La hacienda o estancia debe estar registrada en el sistema de información turística, del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR).
- b) Una vez obtenida la certificación, la hacienda o estancia debe exhibir en la entrada principal y como complemento de su denominación, la categoría asignada.

6 Haciendas o estancias ubicadas en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial

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

Anexo A

(Normativo)

Servicios de información

A continuación se indica la información de la ciudad o localidad más cercana a la hacienda o estancia y que por ser útil a los huéspedes, debe estar disponible en un lugar visible de la recepción del establecimiento:

- Dirección y teléfonos de organismos, tales como: embajadas, consulados u oficinas de turismo.
- Dirección y teléfono de servicios, tales como: bancarios, fotografía, correos, centros de llamada y casas de cambio.
- 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.
- 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.
- Información sobre atractivos turísticos naturales y culturales.
- Información sobre hospitales, clínicas y centros médicos especializados, carabineros, investigaciones y seguridad comunal.

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

- Plano de la ciudad.
- Mapa de la región.
- Mapa de carreteras y red ferroviaria.
- Guía de espectáculos.
- Guía de compra en la ciudad.

Alojamiento turístico - Haciendas o estancias - Requisitos para su calificación

Tourist lodging - Tourist acomodation in manor house or ranch - Requirements for qualification

Primera edición : 2007

Descriptor: *establecimientos de alojamiento turístico, haciendas, clasificación, requisitos*

CIN 03.080.30