

Termas - 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.

La norma NCh2939 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:

Banco de Chile
CCQualitas-Atisae
Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile, CONSETUR
Consultor particular
DTS Consultores
Espacio Empresarial
Euroqualitas S.A. (Grupo Inzamac)

Giro Ingeniería
Global Quality Certification S.A.

Hoteleros de Chile A.G.
INACAP - Apoquindo
Instituto del Medio Ambiente, IDMA
Instituto Nacional de Normalización, INN

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE

Víctor Gutiérrez N.
Heinrich Meyerholz F.

Gonzalo Pizarro R.
Renato García R.
Pablo Ramírez M.
Alejandro Bascuñán E.
José Miguel Iriarte
Carmen Gloria Pizarro
María Isabel Vejar
Alejandra Jamett V.
Carmen Gloria Pizarro S.
Gustavo Abel E.
Julio Quiroz
Julio Palma C.
Sandra Araya T.
Daniela Bravo Z.
Ramona Villalón D.
Alwine Woischnik

NCh2939

Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR

SERNATUR - La Araucanía

Termas de Cauquenes

Termas de Coñaripe

Termas de Jahuel

Termas de Menetué

Termas del Sur

Termas El Corazón

Termas Puyehue y Aguas Calientes

Termas Quinamávida

Verónica Aguilar

Ricardo González C.

Arlette Levy

Fernando Merino

María Eliana Muñoz

Sabine Acklin

Alejandro Jaque M.

Pedro Contardo

Carlos Fuentes

Eugenio Benavente

Luis Antihuen LI.

Victoria Bianchini J.

Aurora Caviedes

Jaime Gutiérrez

Marianela Orrego V.

Mabel Pérez G.

Elizabeth Cerda F.

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 Arica y Parinacota por la Calidad de los Servicios Turísticos

Comité Región Antofagasta por la Calidad de los Servicios Turísticos

Comité Región de Atacama por la Calidad de los Servicios Turísticos

Comité Provincia de Osorno por la Calidad de los Servicios Turísticos

Comité Región de Coquimbo por la Calidad de los Servicios Turísticos

Comité Región de Valparaíso por la Calidad de los Servicios Turísticos

Comité Región de O´Higgins por la Calidad de los Servicios Turísticos

Comité Araucanía por la Calidad de los Servicios Turísticos

Comité Bío Bío (Concepción) por la Calidad de los Servicios Turísticos

Comité Región del Maule por la Calidad de los Servicios Turísticos

Comité de Magallanes por la Calidad de los Servicios Turísticos

Comité de la Provincia de Palena por la Calidad de los Servicios Turísticos

Comité de Puerto Natales por la Calidad de los Servicios Turísticos

CCQualitas-Atisae

Coordinador mesa público - privada de la Provincia del Bío Bío

Ilustre Municipalidad de Tomé - Departamento de Turismo

Cámara de Comercio y Turismo de Dichato

Asociación de Empresarios de Liquiñe

Asociación Comunal de Panguipulli

Ilustre Municipalidad de Panguipulli

Aventurismo Expediciones

Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC

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

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

- a) Reglamento de aguas minerales Dcto. N° 106, de 1997, Ministerio de Salud, Chile.
- b) NCh2760.Of2003 *Clasificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico*.
- c) Ley número 6/1994, de 24 de noviembre 1994 sobre Balnearios-aguas minero-medicinales, Extremadura, España.
- d) Real Decreto 1315/1992, de 30 de octubre, reglamento del dominio público hidráulico aprobado por Real Decreto 849/1986, de 11 de abril, España.
- e) Reglamento de piscinas de uso público, Dcto. N° 209, de 2002, Ministerio de Salud, Chile.
- f) Otros antecedentes técnicos nacionales y extranjeros.

Los Anexos A y B no forman parte de la norma, se insertan sólo a título informativo.

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 25 de octubre 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.

Termas - 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 termas, que disponen de aguas minerales termales y de instalaciones e infraestructura adecuadas para su uso terapéutico o recreacional, además del servicio de alojamiento, para obtener según corresponda la calificación de 1 a 5 estrellas.

1.2 Esta norma no es aplicable a los baños termales, establecimientos que poseen instalaciones termales pero no prestan el servicio de alojamiento turístico [ver NCh3006]¹⁾.

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

2 Referencias normativas

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>

1) En preparación.

3 Términos y definiciones

Para los propósitos de esta norma, se aplican los términos y definiciones establecidos en NCh2760, y adicionalmente, los siguientes:

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

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

NOTA - Definición del Reglamento de Aguas Minerales.

3.3 fuente termal: lugar donde naturalmente surge el agua mineral termal

3.4 instalación termal: equipamiento e infraestructura especialmente diseñada y dispuesta para el aprovechamiento de las aguas minerales termales, tales como piscina, pozo, cajón, hidromasaje, tinas y otros

3.5 spa: infraestructura habilitada para aprovechar las propiedades de elementos naturales reconocidos como beneficiosas para la salud tales como emanaciones de agua mineral o volcánica, características del mar, condiciones climáticas u otras. En ocasiones se utiliza complementariamente a tratamientos de salud

3.6 termas: establecimiento cuyo propósito principal es el aprovechamiento *in situ* de una fuente termal con fines terapéuticos y/o recreacionales, para lo cual, junto con las respectivas instalaciones termales cuenta con el equipamiento e infraestructura necesarios para prestar el servicio de alojamiento, conformando estos servicios un todo homogéneo, sin perjuicio de prestar otros servicios complementarios

4 Requisitos del alojamiento turístico

Las áreas de alojamiento turístico de las termas deben cumplir con los requisitos establecidos en la norma específica de alojamiento turístico, según se indica a continuación:

Alojamiento turístico			
Termas NCh2939	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 termales

5.1 Organización

Las áreas de las instalaciones termales de las termas, 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 termales 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 termales, 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 termales ofrecidos, así como la oportunidad en que se prestan los mismos.
- c) Contar con el personal capacitado y entrenado para la eficiente y oportuna entrega de los servicios termales.
- d) Contar con personal con ropa de trabajo o uniforme, según sea el cargo o sus funciones.
- e) Contar con un procedimiento de recepción y tratamiento de reclamos y sugerencias, en la recepción de las termas 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 termales, así como de su equipamiento.
- g) Asegurar que las instalaciones, mobiliario y equipamiento sean apropiados para su utilización intensiva, bajo las condiciones ambientales propias de las termas.
- h) Contar con procedimientos funcionales y de control relacionados con la seguridad e higiene de las dependencias e instalaciones termales.
- 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.

NCh2939

- k) Informar mediante la exhibición en lugares visibles de las áreas de uso común de las instalaciones termales, un resumen de las disposiciones sobre el uso de las instalaciones, dependencias o equipos que corresponda, en español e inglés.
- l) Exhibir en lugares visibles de las instalaciones termales las cualidades físico-químicas de las aguas termales, temperatura y precauciones en el uso de éstas (tiempo recomendado de permanencia en el agua termal, incompatibilidad de salud y otros).
- m) Tener disponible para los huéspedes y visitas, el directorio de servicios termales, en español e inglés, indicando al menos la definición del servicio y el horario de las prestaciones.
- n) Informar de aquellas medidas de sustentabilidad ambiental adoptadas por las termas 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 termales de las termas, 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:

Termas 5 estrellas	Termas 4 estrellas	Termas 3 estrellas	Termas 2 estrellas	Termas 1 estrella
5.2.1 Servicios generales				
Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto de las termas	Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto de las termas	Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto de las termas	Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto de las termas	Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto de las termas
Entrada exclusiva para huésped o visitante y otra para servicio	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común de las instalaciones termales	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común de las instalaciones termales	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común de las instalaciones termales	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común de las instalaciones termales	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común de las instalaciones termales
<p>Sistema de acondicionamiento térmico en recintos interiores de las instalaciones termales:</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 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 termales:</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 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 termales:</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 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 termales:</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 uso colectivo masivo, tales como: canchas multifuncionales techadas, piscinas interiores, gimnasio y similares</p>	<p>Calefacción en los recintos interiores de las instalaciones termales, cuando la temperatura interior sea menor a 18°C</p> <p>Este requisito no es aplicable a recintos de uso colectivo masivo, tales como: canchas multifuncionales techadas, piscinas interiores, gimnasio y similares</p>

(continúa)

(continuación)

Termas 5 estrellas	Termas 4 estrellas	Termas 3 estrellas	Termas 2 estrellas	Termas 1 estrella
Servicio de energía complementario, que en caso de emergencia haga funcionar los servicios de las instalaciones termales y recintos de uso común	Servicio de energía complementario, que en caso de emergencia haga funcionar los servicios básicos de las instalaciones termales y recintos de uso común	Servicio de energía complementario mediante sistema de iluminación de emergencia, con encendido automático, en todos los recintos de uso común	Servicio de energía complementario mediante sistema de iluminación de emergencia, en todos los recintos de uso común	Servicio de energía complementario mediante sistema de iluminación de emergencia, en todos los recintos de uso común
Servicio de baños generales diferenciados por género	Servicio de baños generales diferenciados por género	Servicio de baños generales diferenciados por género	Servicio de baños generales diferenciados por género	Servicio de baños generales diferenciados por género
Servicio médico permanente en los establecimientos crenoterápicos, cuyo director médico técnico debe efectuar los exámenes y las indicaciones de los tratamientos a las personas que concurren a las termas	Servicio médico permanente en los establecimientos crenoterápicos cuyo director médico técnico debe efectuar los exámenes y las indicaciones de los tratamientos a las personas que concurren a las termas	Servicio médico permanente en los establecimientos crenoterápicos cuyo director médico técnico debe efectuar los exámenes y las indicaciones de los tratamientos a las personas que concurren a las termas	Servicio médico permanente en los establecimientos crenoterápicos cuyo director médico técnico debe efectuar los exámenes y las indicaciones de los tratamientos a las personas que concurren a las termas	Servicio médico permanente en los establecimientos crenoterápicos cuyo director médico técnico debe efectuar los exámenes y las indicaciones de los tratamientos a las personas que concurren a las termas
Servicio de limpieza, higiene y mantenimiento diaria de las instalaciones termales	Servicio de limpieza, higiene y mantenimiento diaria de las instalaciones termales	Servicio de limpieza, higiene y mantenimiento diaria de las instalaciones termales	Servicio de limpieza, higiene y mantenimiento diaria de las instalaciones termales	Servicio de limpieza, higiene y mantenimiento diaria de las instalaciones termales
5.2.2 Servicios de atención				
Servicio de recepción	Servicio de recepción	Servicio de recepción	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
Servicio de venta de productos complementarios para baños termales, tales como; cremas, barro termal u otros	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

(continúa)

Termas 5 estrellas	Termas 4 estrellas	Termas 3 estrellas	Termas 2 estrellas	Termas 1 estrella
Servicio de al menos cinco tratamientos crenoterápicos, cada uno realizado por personal con las competencias definidas para cada tratamiento por el director médico técnico. Este requisito es sólo aplicable a establecimientos crenoterápicos	Servicio de al menos cuatro tratamientos crenoterápicos, cada uno realizado por personal con las competencias definidas para cada tratamiento por el director médico técnico. Este requisito es sólo aplicable a establecimientos crenoterápicos	Servicio de al menos tres tratamientos crenoterápicos, cada uno realizado por personal con las competencias definidas para cada tratamiento por el director médico técnico. Este requisito es sólo aplicable a establecimientos crenoterápicos	Servicio de al menos dos tratamientos crenoterápicos, cada uno realizado por personal con las competencias definidas para cada tratamiento por el director médico técnico. Este requisito es sólo aplicable a establecimientos crenoterápicos	Servicio de al menos un tratamiento crenoterápico, realizado por personal con las competencias definidas para cada tratamiento por el director médico técnico. Este requisito es sólo aplicable a establecimientos crenoterápicos
Cinco servicios de bienestar y/o estética (ver Anexos A y B), vinculados al recurso termal, cada uno asistido por personal formado, capacitado y/o reconocido competente, por las instancias reconocidas oficialmente	Cinco servicios de bienestar y/o estética (ver Anexos A y B), vinculados al recurso termal, cada uno asistido por personal formado, capacitado y/o reconocido competente, por las instancias reconocidas oficialmente	Cinco servicios de bienestar y/o estética (ver Anexos A y B), vinculados al recurso termal, cada uno asistido por personal formado, capacitado y/o reconocido competente, por las instancias reconocidas oficialmente	Tres servicios de bienestar y/o estética (ver Anexos A y B), vinculados al recurso termal, cada uno asistido por personal formado, capacitado y/o reconocido competente, por las instancias reconocidas oficialmente	Tres servicios de bienestar y/o estética (ver Anexos A y B), vinculados al recurso termal, cada uno asistido por personal formado, capacitado y/o reconocido competente, por las instancias reconocidas oficialmente
Servicio de piscina termal	Servicio de piscina termal	Servicio de piscina termal	Servicio de piscina termal	Servicio de piscina termal
5.2.3 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
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 termales, deben contar con los requisitos mínimos de arquitectura siguientes, según corresponda:

Termas 5 estrellas	Termas 4 estrellas	Termas 3 estrellas	Termas 2 estrellas	Termas 1 estrella
Estacionamiento para vehículos, adicional al del establecimiento de alojamiento, ubicado dentro del recinto de las termas, 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 termales. 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 servicio de alojamiento, ubicado dentro del recinto de las termas, 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 termales. 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 servicio de alojamiento, ubicado dentro del recinto de las termas, 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 termales. 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 servicio de alojamiento, ubicado dentro del recinto de las termas, 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 termales. Adicionalmente debe permitir el estacionamiento de al menos un bus ¹⁾	Estacionamiento para vehículos, adicional al del servicio de alojamiento, ubicado dentro del recinto de las termas, 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 termales. Adicionalmente debe permitir el estacionamiento de al menos un bus ¹⁾
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 termales 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 termales 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 termales 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 termales 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 termales ²⁾

(continúa)

(continuación)

Terma 5 estrellas	Terma 4 estrellas	Terma 3 estrellas	Terma 2 estrellas	Terma 1 estrella
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 termales ³⁾	Sala(s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 10% de la capacidad de las instalaciones termales ³⁾	Sala(s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 5% de la capacidad de las instalaciones termales 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 termales 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 termales 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 termales 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 termales 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 termales 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 termales ³⁾ , la cual puede ser compartida con la del establecimiento de alojamiento
Comedor(es) que permita(n) atención simultánea del 25% de la capacidad de las instalaciones termales 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 termales ³⁾ , el (los) cual(es) puede(n) ser compartido(s) con el (los) del establecimiento de alojamiento	No aplica	No aplica	No aplica

(continúa)

(continuación)

Termas 5 estrellas	Termas 4 estrellas	Termas 3 estrellas	Termas 2 estrellas	Termas 1 estrella
Las termas crenoterápicas deben disponer de facilidades que permitan el acceso, desplazamiento y uso de las instalaciones termales para las personas con movilidad reducida. Las termas recreativas deben poseer instalaciones con facilidades que permitan el acceso y desplazamiento de personas con movilidad reducida	Las termas crenoterápicas deben disponer de facilidades que permitan el acceso, desplazamiento y uso de las instalaciones termales para las personas con movilidad reducida. Las termas recreativas deben poseer instalaciones con facilidades que permitan el acceso y desplazamiento de personas con movilidad reducida	Las termas crenoterápicas deben disponer de facilidades que permitan el acceso, desplazamiento y uso de las instalaciones termales para las personas con movilidad reducida. Las termas recreativas deben poseer instalaciones con facilidades que permitan el acceso y desplazamiento de personas con movilidad reducida	Las termas crenoterápicas deben disponer de facilidades que permitan el acceso, desplazamiento y uso de las instalaciones termales para las personas con movilidad reducida. Las termas recreativas deben poseer instalaciones con facilidades que permitan el acceso y desplazamiento de personas con movilidad reducida	Las termas crenoterápicas deben disponer de facilidades que permitan el acceso, desplazamiento y uso de las instalaciones termales para las personas con movilidad reducida. Las termas recreativas deben poseer instalaciones con facilidades que permitan el acceso y desplazamiento de personas con movilidad reducida
Piscina(s) termal(es), para el desarrollo de actividades recreativas y/o terapéuticas, cuya superficie mínima total sea de 80 m ²	Piscina(s) termal(es), para el desarrollo de actividades recreativas y/o terapéuticas, cuya superficie mínima total sea de 60 m ²	Piscina(s) termal(es), para el desarrollo de actividades recreativas y/o terapéuticas, cuya superficie mínima total sea de 40 m ²	Piscina(s) termal(es), para el desarrollo de actividades recreativas y/o terapéuticas, cuya superficie mínima total sea de 40 m ²	Piscina(s) termal(es), para el desarrollo de actividades recreativas y/o terapéuticas, cuya superficie mínima total sea de 40 m ²
Cabinas individuales para brindar los tratamientos termales terapéuticos o de bienestar y/o estética, las cuales deben tener una superficie mínima de 4 m ² cada una	Cabinas individuales para brindar los tratamientos termales terapéuticos o de bienestar y/o estética, las cuales deben tener una superficie mínima de 3 m ² cada una	Cabinas individuales para brindar los tratamientos termales terapéuticos o de bienestar y/o estética, las cuales deben tener una superficie mínima de 3 m ² cada una	Áreas individuales, con elementos que permitan privacidad para brindar los tratamientos termales terapéuticos o de bienestar y/o estética, las cuales deben tener una superficie mínima de 3 m ² cada una	Áreas individuales, con elementos que permitan privacidad para brindar los tratamientos termales terapéuticos o de bienestar y/o estética, las cuales deben tener una superficie mínima de 3 m ² cada una
Las puertas de las cabinas individuales deben poseer pestillo y en su exterior un medio que indique si ésta se encuentra ocupada o desocupada	Las puertas de las cabinas individuales deben poseer pestillo y en su exterior un medio que indique si ésta se encuentra ocupada o desocupada	Las puertas de las cabinas individuales deben poseer pestillo y en su exterior un medio que indique si ésta se encuentra ocupada o desocupada	No aplica	No aplica

(continúa)

(conclusión)

Termas 5 estrellas	Termas 4 estrellas	Termas 3 estrellas	Termas 2 estrellas	Termas 1 estrella
Los pisos de las instalaciones termales en que hayan ambientes húmedos, deben ser de material lavable, antideslizante e impermeable	Los pisos de las instalaciones termales en que hayan ambientes húmedos, deben ser de material lavable, antideslizante e impermeable	Los pisos de las instalaciones termales en que hayan ambientes húmedos, deben ser de material lavable, antideslizante e impermeable	Los pisos de las instalaciones termales en que hayan ambientes húmedos, deben ser de material lavable, antideslizante e impermeable	Los pisos de las instalaciones termales en que hayan ambientes húmedos, deben ser de material lavable, antideslizante e impermeable
Dos camarines, uno por género e independientes de los baños	Dos camarines, uno por género e independientes de los baños	Dos camarines, uno por género e independientes de los baños	Dos camarines, uno por género e independientes de los baños	Dos camarines, uno por género e independientes de los baños
La capacidad de cada camarín debe permitir el uso simultáneo de al menos 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
<p>1) La capacidad de las instalaciones termales 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 termales se calcula en base al promedio diario de usuarios de dichas instalaciones en alta temporada.</p> <p>3) La capacidad de las instalaciones termales 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 termales de las termas deben contar como mínimo con los requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros siguientes, según corresponda:

Termas 5 estrellas	Termas 4 estrellas	Termas 3 estrellas	Termas 2 estrellas	Termas 1 estrella
5.4.1 Cabinas o áreas individuales				
Una silla	Una silla	Una silla	Una silla	Una silla
Una percha o gancho	Una percha o gancho	Una percha o gancho	Una percha o gancho	Una percha o gancho
Un reloj mural	Un reloj mural	Un reloj mural	No aplica	No aplica
Una camilla o reposera individual, cuando el tratamiento así lo requiera, con cubre camilla de toalla, papel u otro material, el que debe ser cambiado en cada atención	Una camilla o reposera individual, cuando el tratamiento así lo requiera, con cubre camilla de toalla, papel u otro material, el que debe ser cambiado en cada atención	Una camilla o reposera individual, cuando el tratamiento así lo requiera, con cubre camilla de toalla, papel u otro material, el que debe ser cambiado en cada atención	Una camilla o reposera individual, cuando el tratamiento así lo requiera, con cubre camilla de toalla, papel u otro material, el que debe ser cambiado en cada atención	Una camilla o reposera individual, cuando el tratamiento así lo requiera, con cubre camilla de toalla, papel u otro material, el que debe ser cambiado en cada atención
Una toalla de baño y una toalla de piso para la salida de tinas, si las hubieran, las que deben ser cambiadas en cada atención	Una toalla de baño y una toalla de piso para la salida de tinas, si las hubieran, las que deben ser cambiadas en cada atención	Una toalla de baño y una toalla de piso para la salida de tinas, si las hubieran, las que deben ser cambiadas en cada atención	Una toalla de baño y una toalla de piso para la salida de tinas, si las hubieran, las que deben ser cambiadas en cada atención	Una toalla de baño y una toalla de piso para la salida de tinas, si las hubieran, las que deben ser cambiadas en cada atención
Mesa de apoyo o carro para los insumos de los tratamientos termales	Mesa de apoyo o carro para los insumos de los tratamientos termales	Mesa de apoyo o carro para los insumos de los tratamientos termales	Mesa de apoyo o carro para los insumos de los tratamientos termales	Mesa de apoyo o carro para los insumos de los tratamientos termales
Los motores de los equipos que sean utilizados en las instalaciones termales (hidromasaje u otros) que emitan ruidos, deben estar aislados acústicamente	Los motores de los equipos que sean utilizados en las instalaciones termales (hidromasaje u otros) que emitan ruidos, deben estar aislados acústicamente	No aplica	No aplica	No aplica

(continúa)

(conclusión)

Termas 5 estrellas	Termas 4 estrellas	Termas 3 estrellas	Termas 2 estrellas	Termas 1 estrella
Suministros para baños termales, tales como toallas y gorros para el pelo	Suministros para baños termales, tales como toallas y gorros para el pelo	Suministros para baños termales, tales como toallas y gorros para el pelo	Suministros para baños termales, tales como toallas y gorros para el pelo	Suministros para baños termales, tales como toallas y gorros para el pelo
5.4.2 Camarines				
Banqueta(s) y ganchos, de acuerdo a su capacidad	Banqueta(s) y ganchos, de acuerdo a su capacidad	Banqueta(s) y ganchos, de acuerdo a su capacidad	Banqueta(s) y ganchos, de acuerdo a su capacidad	Banqueta(s) 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, piso antideslizante y barra de seguridad	Toallero o percha junto a la ducha, jabón sólido o líquido con su respectivo dispensador, 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
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 de las instalaciones termales	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

6 Designación

Para la designación de las termas, 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 palabra *termas*, el nombre de fantasía y el número de estrellas correspondiente; por ejemplo: *Hotel Termas... (nombre de fantasía)... 4 estrellas; Cabañas Termas... (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: *Termas... (nombre de fantasía)... 3 estrellas.*

7 Requisitos comerciales y de marketing

Las termas 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 las termas 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 termales.
- 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 de las termas, las tarifas diarias de los servicios termales, con costo adicional, que se ofrezcan para la temporada de operación correspondiente.

7.2 Imagen corporativa o publicidad

Las termas 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 las termas, 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 las termas.

7.3 Otros requisitos

- a) Las termas deben estar registradas en el sistema de información turística, del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR).
- b) Una vez obtenida la certificación, las termas deben exhibir en la entrada principal la designación establecida en la misma.

8 Termas ubicadas en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial

Las termas 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
(Informativo)

Equipamiento termal

Se entiende por equipamiento termal, todo aquel que permita ofrecer tratamientos con aguas termales, tales como:

- Baños con burbujas.
- Baños remolino.
- Baños para tratamiento con barro.
- Cámara para la inhalación de vapor de agua termal solo o con esencias.
- Cuarto de masajes.
- Ducha a chorro, con agua a presión constante.
- Ducha escocesa, es decir ducha con agua fría y caliente con manejo individual a través de mangueras.
- Hidromasaje.
- Tina para masaje bajo el agua.
- Otros.

Anexo B (Informativo)

Servicios de bienestar y/o estética

Son ejemplos de servicios de bienestar y/o estética los siguientes:

- Aromaterapia.
- Baño y natación en aguas termales.
- Baño termal ionizado.
- Caminata contra corriente.
- Digitopuntura.
- Drenaje linfático.
- Fangoterapia (baño de lodo termal en tina o piscina, cataplasmas, masajes con barro u otros similares).
- Flores de Bach.
- Gimnasia acuática.
- Hidromasaje en tina o piscina.
- Inmersión en aguas termales.
- Jahara.
- Masajes con piedras calientes.
- Masajes de relajación.
- Masajes subacuáticos.
- Nado contra corriente.
- Reflexología.
- Reiki.
- Sauna.
- Sala de vapor de aguas termales.
- Shiatsu.
- Tai Chi.
- Watsu
- Yoga.
- Otros.

Termas - Requisitos para su calificación

Hot springs - Requirements for qualification

Primera edición : 2005

Descriptores:

CIN
