

**NORMA  
CHILENA**

**NCh3285**

Primera edición  
2013.04.29

---

---

**Alojamiento turístico - Hoteles boutique  
- Requisitos para su calificación**

*Tourist lodging - boutique hotels - Requirements for qualification*



Número de referencia  
NCh3285:2013

© INN 2013



## DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© INN 2013

Derechos de autor:

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

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

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

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

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Preámbulo .....	ii
1 Alcance y campo de aplicación .....	1
2 Referencias normativas .....	1
3 Términos y definiciones .....	1
4 Requisitos para las calificaciones Premium o Classic .....	2
4.1 Organización .....	2
4.2 Servicios generales .....	6
4.3 Requisitos de arquitectura .....	10
4.4 Requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros .....	11
5 Requisitos comerciales y de marketing .....	14
5.1 Reservas y ventas .....	14
5.2 Imagen corporativa o publicidad .....	14
5.3 Otros requisitos .....	14
6 Exclusiones .....	15
<b>Anexos</b>	
Anexo A (normativo) Buen estado de conservación de mobiliario y suministros .....	16
Anexo B (informativo) Buenas prácticas de sustentabilidad .....	19
B.1 Política de sustentabilidad de la empresa .....	19
B.2 Ambito económico .....	20
B.3 Ambito sociocultural .....	21
B.4 Ambito medioambiental .....	22

# Alojamiento turístico - Hoteles boutique - 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 mínimos generales, de gestión y de calidad que deben cumplir los hoteles boutique que presten el servicio de alojamiento turístico, para obtener según corresponda la calificación Premium o Classic.

Por no existir Norma Internacional, en la elaboración de esta norma se ha tomado en consideración:

- a) la norma NCh2912:2012 *Alojamiento turístico - Hoteles - Requisitos para su calificación*; y
- b) Antecedentes técnicos nacionales.

El Anexo A forma parte de la norma.

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

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

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

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 29 de abril de 2013.

# Alojamiento turístico - Hoteles boutique - 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 hoteles boutique que presten el servicio de alojamiento turístico, para obtener según corresponda la calificación Premium o Classic.

1.2 Esta norma no establece requisitos que son reglamentarios (por ejemplo: accesibilidad para personas en sillas de ruedas, sistema de protección contra incendios, ordenanza de urbanismo y construcciones y otros), para lo cual se debe aplicar lo establecido por la Autoridad Competente respectiva. Asimismo, aquellos requisitos que por reglamentación aplicable no se puedan cumplir serán eximidos de la norma.

## 2 Referencias normativas

Los documentos siguientes son indispensables 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).

NCh2485      *Instalaciones domiciliarias de agua potable - Diseño, cálculo y requisitos de las redes interiores.*  
NCh2760      *Clasificación, calificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico.*

## 3 Términos y definiciones

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

### 3.1

#### **hotel boutique**

establecimiento que ofrece el servicio de alojamiento turístico en habitaciones y bajo un concepto definido, presente tanto en habitaciones como lugares de uso común e informado previamente a los clientes, entregando un servicio de atención personalizada. Se encuentra emplazado en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo. Disponen además como mínimo del servicio de recepción en español y un segundo idioma, además del servicio de desayuno incluido en su tarifa. Tiene definido e implementado un sistema de medición de satisfacción de clientes

A lo anterior se hace necesario determinar definiciones siguientes que complementen y sean constitutivos de la clase:

### 3.2

#### **atención personalizada**

se entenderá por atención personalizada cuando la organización cuente con una relación de atención mínima de un trabajador por cada dos camas, ocupadas o no

### 3.3

#### **concepto definido**

características pertinentes del establecimiento, las cuales deben estar definidas e implementadas en las áreas siguientes:

#### 3.3.1

##### **diseño arquitectónico**

corresponde al diseño de la infraestructura propia del edificio, que puede corresponder a estilos arquitectónicos definidos

#### 3.3.2

##### **diseño de espacios**

corresponde a la distribución de los objetos en un espacio definido

#### 3.3.3

##### **diseño industrial**

corresponde al diseño de objetos funcionales

#### 3.3.4

##### **diseño gráfico**

corresponde al sistema de comunicación visual de información

#### 3.3.5

##### **diseño textil**

corresponde a los procesos de tejido, estampado, corte y/o confección de telas

## 4 Requisitos para las calificaciones Premium o Classic

### 4.1 Organización

El hotel boutique, en cualquiera de sus calificaciones, debe tener una organización tal, de manera que preste los servicios correspondientes a su calificación y los que promocióne. En particular, el hotel boutique debe:

- a) Contar con un Manual de Organización documentado que contenga a lo menos:
  - a.1) el organigrama o esquema de cargos en el cual se establecen las relaciones funcionales, jerárquicas y de control;
  - a.2) la definición y estructuración de las áreas de la organización, incluyendo la definición de las funciones de esas áreas;
  - a.3) los requisitos y criterios de selección del personal para todas y cada una de las áreas del hotel boutique, incluyendo las competencias que debe poseer el personal, de acuerdo a la definición y estructuración de las áreas que se haya establecido;
  - a.4) los procedimientos documentados establecidos o referencia de ellos [ver 4.1, b)].
- b) La organización debe determinar los procesos necesarios para lograr la satisfacción de los clientes y debe contar con procedimientos o programas documentados e implementados que permitan evaluar, controlar y mejorar de manera continua los servicios ofrecidos, tanto internos como contratados externamente al establecimiento.

NOTA 1 En caso que la organización lo considere necesario, puede contar con más procedimientos, documentados o no, de los exigidos en esta norma, con el objetivo de garantizar la satisfacción de los clientes.

NOTA 2 Cuando la norma lo requiera, la organización debe contar con los registros que evidencien la implementación de los procedimientos o programas con que cuenta, se encuentren éstos documentados o no.

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

- b.1) Declaración de una política y objetivos de satisfacción de clientes por parte de la dirección, y asegurarse que se promueva la toma de conciencia de la satisfacción de clientes en todos los niveles de la organización.
- b.2) Revisión periódica del cumplimiento de los objetivos de satisfacción de clientes de manera de disminuir las brechas que existan entre los objetivos y el servicio ofrecido.
- b.3) Contar con un protocolo general accesible y universal de atención de clientes, el cual se debe actualizar para adecuarse al cumplimiento de los objetivos de la organización para todas las áreas en que exista personal en contacto con el cliente.
- b.4) Procedimiento de recepción y registro de pasajeros (check-in y check-out), con los registros correspondientes.
- b.5) Recepción y tratamiento de reclamos y sugerencias, que incluya los canales de comunicación entre el huésped, la persona encargada al interior del hotel boutique, los plazos de respuesta al huésped y el registro de la acción tomada.
- b.6) Plan de emergencia ante situaciones tales como terremoto, tsunami o incendio.
- b.7) Servicio de custodia de equipaje.
- b.8) Servicio de lavandería propio o concertado.
- b.9) Evaluación y selección de proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo a los requisitos de la organización, que incluya información de las compras y verificación de los productos comprados.
- c) Contar con el personal competente y que cuente con la capacitación y entrenamiento según las necesidades del establecimiento con sus respectivos registros, la que debe incluir:
  - c.1) Contar con un procedimiento de inducción al personal nuevo, que defina el tiempo según el cargo y quien es el responsable de la inducción.
  - c.2) Capacitación sobre las políticas y prácticas adoptadas por el establecimiento respecto de medidas y/o políticas de protección que el establecimiento ha adoptado para evitar la explotación de las personas menores de edad, en cualquiera de sus formas, especialmente sexual, incluyendo el adecuado manejo de situaciones de esta naturaleza, cuando éstas se presenten en el ejercicio de sus labores.
  - c.3) Capacitación de los planes de emergencia que el establecimiento haya definido, de cómo actuar en situaciones de emergencia; terremoto, tsunami o incendio, y cómo informar a los huéspedes de los planes de seguridad en las unidades habitacionales y lugares de uso común.
  - c.4) Contar con un protocolo de atención para personas con discapacidad en todos los servicios ofrecidos por el Hotel Boutique.
- d) Determinar, proporcionar, mantener la infraestructura y el concepto definido necesario para lograr la satisfacción de los clientes y que haya sido previamente definido por el Hotel Boutique. La infraestructura y el concepto definido, cuando sea aplicable, incluye:
  - d.1) Edificios, espacios de trabajo, habitaciones, lugares de uso común.
  - d.2) Equipamiento, mobiliario y todos los que cuente el establecimiento.

- e) Contar con programas de mantención, de tal manera de asegurar el buen estado funcionamiento, conservación y mantenimiento de todas las dependencias del hotel boutique (infraestructura), así como de su equipamiento y mobiliario (ver Anexo A).
- f) Contar con procedimiento para verificar la información que los proveedores proporcionan del hotel boutique, y la actualización de la información, cuando el hotel boutique la modifique o actualice.
- g) Informar mediante la exhibición en lugares visibles de las instalaciones deportivas y/o recreativas, en español y al menos un segundo idioma, un resumen de las disposiciones (tal como el reglamento interno de uso), sobre el uso de las instalaciones, dependencias, según corresponda, y disponer sólo en la recepción del establecimiento un documento en Braille, que contenga como mínimo los servicios y/o instalaciones ofrecidas, el horario de uso e información de asistencia, cuando el hotel boutique ofrezca dichos servicios.
- h) Informar mediante la exhibición en lugares visibles de las áreas de uso común y/o en cada unidad habitacional, de un resumen de las disposiciones sobre el uso de las instalaciones, dependencias o equipos que corresponda, en español o en un segundo idioma.
- i) Informar los planes de emergencia que el establecimiento haya definido, de cómo actuar en situaciones de emergencia; tales como terremoto, tsunami o incendio, en lugares de uso común, en español y en segundo idioma.
- j) Informar mediante un directorio de servicios del hotel boutique, en cada unidad habitacional, en español y un segundo idioma, de todos los servicios del hotel boutique, indicando definición del servicio, horario de las prestaciones, y en el caso que éstos sean proporcionados por terceros, lugar o teléfono donde se puedan contratar.
- k) Informar de aquellas medidas de sustentabilidad ambiental adoptadas por el hotel boutique 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 (ver Anexo B)
- l) Contar con la información relevante, que por ser útil a los huéspedes, debe estar disponible en la recepción o conserjería del hotel boutique según corresponda. Los antecedentes deben ser los correspondientes a la comuna y/o región, entre otros:
  - l.1) Dirección y teléfonos de oficinas de turismo.
  - l.2) Dirección y teléfonos de organismos tales como embajadas y consulados.
  - l.3) Dirección y teléfono de servicios tales como bancarios, fotografía, correos, centros de llamados y casas de cambio.
  - l.4) Información relacionada con líneas de transporte terrestre, aéreo o marítimo; locomoción colectiva urbana e interurbanas con sus respectivos horarios; aeropuertos, estaciones de ferrocarril, y arriendo de auto con o sin chofer.
  - l.5) Ubicación de restaurantes clasificados por su tipo, locales de fiesta, cines, teatros, espectáculos, iglesias y centros religiosos de distintos credos, instalaciones deportivas, listado de tiendas especializadas.
  - l.6) Información sobre hospitales, clínicas y centros médicos especializados, carabineros, investigaciones y seguridad comunal.
  - l.7) Plano de la ciudad.

- I.8) Mapa de la región.
- I.9) Mapa de carreteras y red ferroviaria.
- I.10) Guía de espectáculos.
- I.11) Guía de compra en la ciudad.
- I.12) Información respecto al entorno donde se encuentra emplazado el establecimiento, tales como barrios patrimoniales, monumentos nacionales, museos u otros de interés cultural.
- I.13) Información respecto al edificio que alberga al establecimiento ya sea de orden histórico, arquitectónico o de las colecciones que el establecimiento posea o exhiba (fotografías, litografías, muebles, colecciones, etc.).
- I.14) Disponer de artículos de lectura a solicitud del cliente, tales como diarios locales, revistas culturales o libros.

## 4.2 Servicios generales

4.2.1 Todos los servicios ofrecidos por el establecimiento deben estar en condiciones operativas y funcionales para el cliente (ver Anexo A).

4.2.2 El hotel boutique debe tener implementados como mínimo los servicios siguientes, según la calificación que corresponda, considerando que la prestación de un servicio por sobre las especificaciones del requisito permite cumplirlo, siempre que sea del mismo tipo:

Hoteles boutique Premium		Hoteles boutique Classic	
<b>4.2.2.1 Servicios generales</b>			
a)	Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto del hotel boutique, en número equivalente al 20% de las habitaciones del mismo, a menos que el Plan Regulador Comunal no lo permita.		Servicio de estacionamiento propio o concertado, dentro o fuera del recinto del hotel boutique, en número equivalente al 5% de las habitaciones del mismo, a menos que el Plan Regulador Comunal no lo permita.
b)	Señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del hotel boutique.		Señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del hotel boutique.
c)	Sistema de acondicionamiento térmico en lugares de uso común, con: - sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor que 24°C; - sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor que 18°C.		Sistema de acondicionamiento térmico en lugares de uso común con: - sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor que 24°C; - sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor que 18°C.
d)	En caso de contar con ascensor la teclera del ascensor debe contar con numeración en Braille en cada botón o una placa, ubicada en el costado del botón del piso respectivo, y los pasillos de acceso al ascensor o el recorrido de accesibilidad a ellos deben tener un recorrido con un ancho mínimo de 120 cm en el que no existan obstáculos y/o desniveles, los que en caso de existir pueden ser solucionados a través del uso de rampas, desde los distintos espacios de servicios a públicos hasta el ascensor de uso público, en caso que exista.		En caso de contar con ascensor la teclera del ascensor debe contar con numeración en Braille en cada botón o una placa, ubicada en el costado del botón del piso respectivo, y los pasillos de acceso al ascensor o el recorrido de accesibilidad a ellos deben tener un recorrido con un ancho mínimo de 120 cm en el que no existan obstáculos y/o desniveles, los que en caso de existir pueden ser solucionados a través del uso de rampas, desde los distintos espacios de servicios a públicos hasta el ascensor de uso público, en caso que exista.
e)	Servicio telefónico (interno, nacional e internacional). En las zonas donde no haya disponibilidad de Red de telefonía pública, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión telefónica satelital o alternativa radial.		Servicio telefónico (interno, nacional e internacional). En las zonas donde no haya disponibilidad de Red de telefonía pública, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión telefónica satelital o alternativa radial.
f)	Servicio de asistencia telefónica, con atención durante las 24 h a las habitaciones, con atención en español y un segundo idioma.		Servicio de asistencia telefónica, con atención durante las 24 h a las habitaciones, con atención en español y un segundo idioma.

(continúa)

(continuación)

Hoteles boutique Premium		Hoteles boutique Classic	
g)	Servicio de energía complementario mediante equipo electrógeno, que en casos de emergencia haga funcionar los servicios del hotel boutique, además de sistema de iluminación de emergencia con encendido automático en todos los recintos de uso común y habitaciones.	Sistema de iluminación de emergencia con encendido automático, en todos los recintos de uso común y habitaciones.	
h)	Servicio de vigilancia y seguridad.	Servicio de vigilancia y seguridad.	
i)	Sistema de detección de incendios con monitoreo centralizado.	Sistema de detección de incendios.	
j)	Sistema de extinción de incendios mediante rociadores automáticos o sistemas de manejo manual en zonas de seguridad y escape según plan de emergencia de incendios.	Sistema de extinción de incendios mediante rociadores automáticos o sistemas de manejo manual en zonas de seguridad y escape según plan de emergencia de incendios.	
k)	Señal auditiva o chicharra, de activación manual o automática, para informar a los huéspedes situaciones de emergencias tales como incendio o similares.	Señal auditiva o chicharra, de activación manual o automática, para informar a los huéspedes situaciones de emergencias tales como incendio o similares.	
l)	Baños generales en recintos de uso común, tales como comedor, salón de eventos o similares, los que se ubicarán en cada piso o piso contiguo.	Baños generales en recintos de uso común, tales como comedor, salón de eventos o similares, los que se ubicarán en cada piso o piso contiguo.	
m)	Servicio de lavandería, propio o concertado en horario predefinido de recepción y entrega.	Servicio de lavandería, propio o concertado en horario predefinido de recepción y entrega.	
n)	Servicio médico propio o concertado. En los establecimientos que no puedan contar con este servicio, deben informar de esta situación a los huéspedes y tener definido un protocolo de traslado oportuno cuando las condiciones climáticas lo permitan, y contar con el personal capacitado y entrenado en primeros auxilios.	Servicio médico propio o concertado. En los establecimientos que no puedan contar con este servicio, deben informar de esta situación a los huéspedes y tener definido un protocolo de traslado oportuno cuando las condiciones climáticas lo permitan, y contar con el personal capacitado y entrenado en primeros auxilios.	
<b>4.2.2.2 Servicios de atención</b>			
a)	Servicio de conserjería y botones con atención mínima de 16 h en español y en un segundo idioma.	Servicio de conserjería y botones con atención mínima de 16 h en español y en un segundo idioma.	
b)	Servicio de recepción permanente con atención en español y en un segundo idioma.	Servicio de recepción permanente con atención en español y en un segundo idioma.	
c)	Recinto de acceso, recepción, conserjería y sala de estar que en su conjunto permita la ocupación simultánea del 30% de la capacidad total de pasajeros de las habitaciones del hotel boutique considerando como mínimo 30 m <sup>2</sup> .	Recinto de acceso, recepción, conserjería y sala de estar que en su conjunto permita la ocupación simultánea del 20% de la capacidad total de pasajeros de las habitaciones del hotel boutique considerando como mínimo 20 m <sup>2</sup> .	

(continúa)

(continuación)

Hoteles boutique Premium		Hoteles boutique Classic	
d)	Servicio de información según lo establecido en 4.1 l).	Servicio de información según lo establecido en 4.1 l).	
e)	Servicio de custodia de equipaje, con atención permanente, en español y un segundo idioma, con su respectivo recinto.	Servicio de custodia de equipaje, con atención permanente, en español y un segundo idioma, con su respectivo recinto.	
f)	Servicio de guardarropía, en horario definido de atención.	Servicio de guardarropía, en horario definido de atención.	
<b>4.2.2.3 Servicios de entretenimiento</b>			
a)	Servicios de entretenimiento, propio o concertado, mínimo cinco actividades deportivas y/o recreativas, las cuales serán definidas e informadas al pasajero previo a la reserva.	Servicios de entretenimiento, dentro del recinto del hotel boutique, mínimo tres actividades deportivas y/o recreativas, las cuales serán definidas e informadas al pasajero previo a la reserva.	
b)	Recinto(s) para actividades deportivas y/o recreativas, cuando corresponda, con una superficie útil de 10% de la capacidad total de pasajeros de las habitaciones del hotel boutique considerando como mínimo 1 m <sup>2</sup> por pasajero. NOTA El recinto para las actividades deportivas y/o no necesariamente debe ser exclusivo para estos fines.	Recinto(s) para actividades deportivas y recreativas, cuando corresponda, con una superficie útil de 10% de la capacidad total de pasajeros de las habitaciones del hotel boutique considerando como mínimo 1 m <sup>2</sup> por pasajero.	
<b>4.2.2.4 Servicios en las habitaciones</b>			
a)	Caja de seguridad en todas las habitaciones.	Servicio de custodia de valores mediante caja de seguridad en la recepción	
b)	Sistema de acondicionamiento térmico en cada habitación, con: - ventilación cuando la temperatura interior sea mayor que 24°C. - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor que 18°C.	Sistema de acondicionamiento térmico en cada habitación, con: - ventilación cuando la temperatura interior sea mayor que 24°C. - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor que 18°C.	
c)	Baño privado con agua fría y caliente, proveniente de calderas o similar, con temperatura regulable, durante las 24 h del día, con presión que permita contar con agua caliente de acuerdo a NCh2485.	Baño privado con agua fría y caliente, proveniente de calderas o similar, con temperatura regulable, durante las 24 h del día, con presión que permita contar con agua caliente de acuerdo a NCh2485.	
d)	Servicio telefónico (nacional e internacional) en cada habitación con asistencia telefónica las 24 h, en español y un segundo idioma. En las zonas donde no haya disponibilidad de Red telefónica, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión telefónica satelital u otro tipo. De contar con el servicio sólo en recepción debe ser informado en la promoción del establecimiento.	Servicio telefónico (nacional e internacional) en cada habitación con asistencia telefónica las 24 h, en español y un segundo idioma. En las zonas donde no haya disponibilidad de Red telefónica, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión telefónica satelital u otro tipo. De contar con el servicio sólo en recepción debe ser informado en la promoción del establecimiento.	

(continúa)

(conclusión)

Hoteles boutique Premium		Hoteles boutique Classic	
e)	<p>Otros servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de TV con señal abierta análoga y/o digital terrestre (TDT), de acuerdo a disponibilidad en la zona, más canales privados correspondientes, salvo que el servicio de TV no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente.</li> <li>- Servicio de despertar con atención permanente en español y un segundo idioma.</li> </ul>		<p>Otros servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de TV con señal abierta análoga y/o digital terrestre (TDT), salvo que el servicio de TV no se ofrezca, lo cual debe ser informado previamente.</li> <li>- Servicio de despertar.</li> </ul>
<b>4.2.2.5 Servicios de alimentos y bebidas</b>			
a)	Servicio de desayuno asistido o tipo buffet, definido previamente en el tipo y horario por el establecimiento, que debe contener como mínimo bebestibles, variedades de té, café (incluido de grano), leche, jugo de frutas naturales o de pulpa, agua de hierbas o infusiones, más ocho tipos de comestibles en sus distintas variedades, como mínimo, cereales, pan, galletas, queso, jamón, huevos, fruta fresca, yogur, alimentos integrales y bajo en grasa y azúcar, con atención en español y un segundo idioma.		Servicio de desayuno asistido o tipo buffet, definido previamente en el tipo y horario por el establecimiento, que debe contener como mínimo bebestibles, variedades de té, café (incluido de grano), leche, jugo de frutas naturales o de pulpa, agua de hierbas o infusiones, más ocho tipos de comestibles en sus distintas variedades, como mínimo, cereales, pan, galletas, queso, jamón, huevos, fruta fresca, yogur, alimentos integrales y bajo en grasa y azúcar, con atención en español y un segundo idioma.
b)	Servicio permanente de café y alimentos livianos de cortesía, tales como, pasteles, galletas o frutas, asistido o de autoservicio, en un lugar de uso común con atención en español y en un segundo idioma.		Servicio permanente de café y alimentos livianos de cortesía, tales como, pasteles, galletas o frutas, asistido o de autoservicio, en un lugar de uso común con atención en español y en un segundo idioma.
c)	Servicio de bebestibles, de atención permanente.		Servicio de bebestibles, por 12 h, en horario definido de atención.
d)	Recinto(s) para los servicios de alimentos y bebidas, que en conjunto permitan la atención simultánea del 60% de la capacidad total de los pasajeros de las habitaciones del hotel boutique, considerando como mínimo 1,2 m <sup>2</sup> por pasajero, con atención en español y en un segundo idioma.		Recinto(s) para los servicios de alimentos y bebidas, que en conjunto permitan la atención simultánea del 40% de la capacidad total de los pasajeros de las habitaciones del hotel boutique, considerando como mínimo 1,2 m <sup>2</sup> por pasajero, con atención en español y en un segundo idioma.
e)	Servicio permanente a las habitaciones, de acuerdo a carta definida para servicio a la habitación, con atención en español y un segundo idioma.		Servicio permanente a las habitaciones, de acuerdo a carta definida para servicio a la habitación, con atención en español y un segundo idioma.
f)	Servicio de sala estar y/o de lectura.		Servicio de sala estar y/o de lectura.

### 4.3 Requisitos de arquitectura

**4.3.1** Todos los componentes materiales de arquitectura e infraestructura del establecimiento, deberán estar en buen estado y cumplir las funciones de acuerdo a las especificaciones para uso previsto según el fabricante (ver Anexo A).

**4.3.2** Los hoteles boutique Premium o Classic deben contar con los requisitos mínimos de arquitectura, según corresponda.

	Hoteles boutique Premium	Hoteles boutique Classic
<b>4.3.2.1 Arquitectura de las unidades habitacionales</b>		
a)	Establecimiento con un número menor o igual a 70 habitaciones.	Establecimiento con un número menor o igual a 90 habitaciones.
b)	Todas las habitaciones, independiente de su tipo, deben tener baño privado. Para esta calificación sólo se permiten como tipos de unidades habitacionales, las habitaciones individuales, habitaciones dobles, junior suites o suites.	Todas las habitaciones, independiente de su tipo, deben tener baño privado. Para esta calificación sólo se permiten como tipos de unidades habitacionales, las habitaciones individuales, habitaciones dobles, junior suites o suites.
c)	Tener como mínimo un 5% de unidades habitacionales tipo junior suites o suites, con al menos dos unidades de alguno de estos dos tipos.	No aplica
d)	Habitación(es) con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas en el primer piso, a solicitud del huésped, cuando el hotel boutique no cuente con este tipo de habitación en el primer piso, debe contar con un ascensor para estos efectos.	Habitación(es) con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas en el primer piso, a solicitud del huésped, cuando el hotel boutique no cuente con este tipo de habitación en el primer piso, debe contar con un ascensor para estos efectos.
e)	Contar en todas las habitaciones con un sistema de señalización universal que indique el número de la habitación, ubicado en la puerta o en un lugar inmediato a la puerta.	Contar en todas las habitaciones con un sistema de señalización universal que indique el número de la habitación, ubicado en la puerta o en un lugar inmediato a la puerta.

**4.4 Requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros**

4.4.1 Todos los servicios ofrecidos por el hotel boutique deben estar en condiciones operativas y funcionales para el cliente (ver Anexo A).

4.4.2 El hotel boutique debe contar como mínimo, con los requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros según corresponda y que se detallan a continuación.

Hoteles boutique Premium		Hoteles boutique Classic
<b>4.4.2.1 Equipamiento, mobiliario y suministros de las unidades habitaciones</b>		
a)	Cama(s) de una plaza y media o matrimonial, según corresponda a la capacidad de la habitación.	Cama(s) de una plaza y media o matrimonial, según corresponda a la capacidad de la habitación.
b)	Colchón de estructura de resortes individuales y cubre colchón, todos del tamaño correspondiente por cada cama.	Colchón de estructura de resortes individuales y cubre colchón, todos del tamaño correspondiente por cada cama.
c)	Frazada(s) o plumón, cubrecama todos del tamaño correspondiente a la cama. Almohada(s) por cada pasajero. Se debe disponer de frazada(s) y almohada(s) extras a solicitud del huésped, ofreciendo alternativas en cuanto a necesidades del huésped.	Frazada(s) o plumón, cubrecama todos del tamaño correspondiente a la cama. Almohada(s) por cada pasajero. Se debe disponer de frazada(s) y almohada(s) extras a solicitud del huésped, ofreciendo alternativas en cuanto a necesidades del huésped.
d)	Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar diariamente, a menos que el pasajero por medidas de sustentabilidad indique lo contrario en los medios establecidos para esto y siempre que se produzca un cambio de huésped. La materialidad de la ropa de cama debe ser como mínimo 65% algodón o similar y 35% poliéster, de 250 hilos.	Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada dos días, a menos que el pasajero por medidas de sustentabilidad indique lo contrario en los medios establecidos para esto y siempre que se produzca un cambio de huésped.
e)	Velador o mesa de noche por huésped en habitaciones con cama matrimonial, velador o mesa de noche compartida en aquellas con dos camas individuales contiguas.	Velador o mesa de noche por huésped en habitaciones con cama matrimonial, velador o mesa de noche compartida en aquellas con dos camas individuales contiguas.
f)	Equipamiento o infraestructura, excluyendo las camas, que permita el asiento de dos o más pasajeros de manera simultánea.	Equipamiento o infraestructura, excluyendo las camas, que permita el asiento de dos o más pasajeros de manera simultánea.

(continúa)

(continuación)

Hoteles boutique Premium		Hoteles boutique Classic
g)	Escritorio o mesa con lámpara u otro sistema de iluminación en la zona de trabajo en las habitaciones tipo Junior Suite y Suite, con un mínimo de 120 lux.	No aplica
h)	Clóset o ropero, con un mínimo de seis colgadores, entre los cuales se consideran de pinzas, seda y madera.	Clóset o ropero, con un mínimo de seis colgadores, entre los cuales se consideran de pinzas, seda y madera.
i)	Portamaletas.	Portamaletas.
j)	Espejo de medio cuerpo.	Espejo de medio cuerpo.
k)	Iluminación eléctrica, controlada junto a la puerta de acceso.	Iluminación eléctrica, controlada junto a la puerta de acceso.
l)	Lámpara por cada velador o luz de cabecera por huésped, con un mínimo de 80 lux.	Lámpara por cada velador o luz de cabecera por huésped, con un mínimo de 80 lux.
m)	Tomacorrientes con indicación de voltaje en las habitaciones, además de adaptadores multinorma a solicitud del huésped.	Tomacorrientes con indicación de voltaje en las habitaciones, además de adaptadores multinorma a solicitud del huésped.
n)	Sistema que permita la comunicación entre la habitación y la recepción.	Sistema que permita la comunicación entre la habitación y la recepción.
ñ)	Sistema de comunicación telefónica o similar, con conexión nacional e internacional. En las zonas donde no haya disponibilidad de Red telefónica, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión telefónica satelital o de otro tipo.	Sistema de comunicación telefónica o similar, con conexión nacional e internacional. En las zonas donde no haya disponibilidad de Red telefónica, el establecimiento debe contar, al menos en la recepción, con conexión telefónica satelital o de otro tipo.
o)	Servicio de conexión a Internet a través de señal inalámbrica en todas las habitaciones del hotel boutique. Salvo que el servicio de Internet no se ofrezca, lo cual debe ser informado al momento de la reserva.	Servicio de conexión a Internet a través de señal inalámbrica en algún lugar o recinto de uso común del hotel boutique. Salvo que el servicio de Internet no se ofrezca, lo cual debe ser informado al momento de la reserva.
p)	Papelero.	Papelero.
q)	Persianas o cortinaje o similar, que evite la entrada de luz.	Persianas o cortinaje o similar, que evite la entrada de luz.

(continúa)

(conclusión)

Hoteles boutique Premium		Hoteles boutique Classic
<b>4.4.2.2 Equipamiento, mobiliario y suministros de los baños</b>		
a)	Inodoro con asiento y tapa.	Inodoro con asiento y tapa.
b)	Lavamanos.	Lavamanos.
c)	Ducha o tina con regadera según corresponda.	Ducha o tina con regadera según corresponda.
d)	Asiento para personas con movilidad reducida, a solicitud del huésped.	Asiento para personas con movilidad reducida, a solicitud del huésped.
e)	Espejo medio cuerpo sobre lavamanos.	Espejo medio cuerpo sobre lavamanos.
f)	Iluminación eléctrica junto al espejo.	Iluminación eléctrica junto al espejo.
g)	Tomacorriente con indicación de voltaje.	Tomacorriente con indicación de voltaje.
h)	Agua caliente y fría con llave mezcladora o monomando en ducha o tina con regadera y lavamanos.	Agua caliente y fría con llave mezcladora o monomando en ducha o tina con regadera y lavamanos.
i)	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha o tina con regadera según corresponda.	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha o tina con regadera según corresponda.
j)	El baño para personas con discapacidad debe contar sólo con ducha y ésta debe permitir al menos dos alturas, siendo la altura mínima 0,9 m.	El baño para personas con discapacidad debe contar sólo con ducha y ésta debe permitir al menos dos alturas, siendo la altura mínima 0,9 m.
k)	Toallero y/o gancho junto a ducha o tina con regadera, cuando corresponda y lavamanos.	Toallero y/o gancho junto a ducha o tina con regadera, cuando corresponda y lavamanos.
l)	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de ducha o tina con regadera, cuando corresponda, los cuales deben ser cambiados diariamente, a menos que el pasajero, por medidas de sustentabilidad indique lo contrario en los medios establecidos para esto y siempre que se produzca un cambio de huésped.	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 diariamente, a menos que el pasajero, por medidas de sustentabilidad indique lo contrario en los medios establecidos para esto y siempre que se produzca un cambio de huésped.
m)	Amenities, definidas por el establecimiento e informadas al cliente previo a la reserva y/o al momento del check-in.	Amenities, definidas por el establecimiento e informadas al cliente previo a la reserva y/o al momento del check-in.
n)	Papelero.	Papelero.
ñ)	Secador de pelo.	Secador de pelo.

## 5 Requisitos comerciales y de marketing

El hotel boutique debe cumplir con los requisitos mínimos respecto de sus relaciones comerciales y de marketing, durante sus períodos de operación:

### 5.1 Reservas y ventas

Es competencia del hotel boutique contar con un servicio de reservas y ventas, que cumpla con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Tener definido e implementado el procedimiento para reserva, venta y confirmación de las habitaciones y de los distintos servicios que ofrece, adicionalmente debe minimizar el riesgo de sobreventa de las habitaciones.
- 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 de las habitaciones que ofrezca el hotel boutique, expresadas en moneda local y su equivalente, como mínimo, en una moneda extranjera de uso frecuente.
- d) Informar a los usuarios, previo a la reserva, la superficie correspondiente al tipo de habitación que reserve. Así como también si el usuario lo requiera, información de todas las habitaciones del hotel boutique.
- e) Informar de aquellos beneficios legales o tributarios que favorezcan al huésped, cuando sea política del hotel boutique, tal como la exención del IVA a turistas extranjeros, en las condiciones establecidas en la normativa vigente.
- f) Informar a los usuarios la política respecto a tenencia de mascotas, así como las condiciones en que se ofrece el servicio. Quedan excluidos perros de asistencia para personas con discapacidad, las cuales por Ley N° 20.422, tienen derecho a acceder a las dependencias del hotel boutique.
- g) Informar a los usuarios la política respecto a áreas para fumadores y no fumadores del establecimiento en las condiciones establecidas en la normativa vigente.

### 5.2 Imagen corporativa o publicidad

El hotel boutique debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Consignar en forma precisa y explícita el nombre de fantasía y su clase *hotel boutique* en los medios publicitarios, correspondencia, formularios y cualquier otra documentación o material promocional que utilice.
- b) En el nombre de fantasía no se deberá hacer alusión a una clase distinta a las permitidas en esta norma.
- c) El material publicitario utilizado en la promoción de los servicios que ofrece el hotel boutique se debe publicar como mínimo, en español y un segundo idioma y debe responder a parámetros verificables, evitando el uso de términos que, por su ambigüedad, pudieran inducir expectativas sobre los servicios distintos a los que realmente presta el hotel boutique.

### 5.3 Otros requisitos

- a) El hotel boutique debe estar debidamente inscrito en el Registro Nacional de Clasificación del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR).

## 6 Exclusiones

Los hoteles boutique ubicados en inmuebles con valor patrimonial, categorizados así por la Autoridad Competente o cuyas obras hayan sido edificadas previo a la entrada en vigencia de la presente norma, podrán excluir de manera parcial el cumplimiento de los requisitos arquitectónicos o de infraestructura contenidos en la presente norma y en los puntos establecidos en las siguientes subcláusulas; los cuales además deberán ser informados al cliente previo a su reserva y estadía.

**6.1** Ascensores, según lo establecido en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción, vigente al momento de la edificación del inmueble o de modificaciones posteriores.

**6.2** Las superficies de las habitaciones y áreas de uso común podrán tener hasta un 10% menos de lo exigido en los requisitos según calificación.

NOTA Para que la exclusión sea válida, se deben presentar las resoluciones y/o informes que avalen la categoría de inmueble con valor patrimonial o sus planos y permiso de edificación para avalar la construcción previa a la entrada en vigencia de la presente norma, ya sea por parte del Consejo de Monumentos Nacionales o de la Municipalidad correspondiente.

## Anexo A (normativo)

### Buen estado de conservación de mobiliario y suministros

En este anexo se establecen criterios para determinar que se cumple con la condición de *en buen estado* (ver 4.2.1; 4.3.1; 4.4.1). Todo se evalúa en términos de su vida útil y el natural desgaste.

Condiciones de las habitaciones y áreas comunes:

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

Del mobiliario, equipamiento y suministros:

De los muros:

- Libre de grietas o deformaciones.
- Sin manchas de gran extensión o antiguas.
- Sin descascaramiento de pintura o desgaste evidente de la misma.
- Las terminaciones (guardapolvo, zócalos, junquillos, cornisas), con cortes nítidos, sin fisuras o desprendimientos.
- Sin hongos visibles.

De los pisos:

- Libre de palmetas rotas o sueltas (parquet, azulejos, baldosas o similares).
- Libre de alfombras rotas, gastadas, deshilachadas, quemadas, sueltas.

Del cubre colchón, ropa de cama (sábanas y fundas) y toallas:

- Sin manchas y/o decoloración de los tejidos.
- De textura homogénea, sin pilling (frizado o formación de motas).
- Sin rajaduras ni parches.
- Sin quemaduras.

Sin sectores descosidos.

- Sin perforaciones.

Del colchón, cuando esté:

- La altura constante a lo largo de todo el colchón, (sin zonas hundidas en su estructura).
- Sin olores evidentes de humedad.
- Sin manchas y/o decoloración de los tejidos.
- Sin rajaduras ni parches.
- Sin quemaduras.

De las cortinas:

- Sin manchas y/o decoloración de los tejidos.
- Sin polvo acumulado.
- Sin hoyos.
- Sin roturas o rajaduras.
- Sin parches.
- Con su sistema que permita la apertura y cierres normal.

Del mobiliario:

- De fácil manipulación las puertas y cajones (que cumpla su objetivo de funcionamiento).
- Las mesas, sillas y portamaletas con sus patas de la misma altura, sin desniveles (cojeras).
- Cubiertas limpias, sin ralladuras ni desniveles.
- Libres de abolladuras o hundimientos evidentes, cubiertas fracturadas u otros similares.
- Pintura o barniz en buen estado.

Del equipamiento, en general:

- Funciona sin desperfectos.
- Cables eléctricos con sus cubiertas y uniones en buen estado.
- Interruptores no quebrados ni sueltos.
- Espejos sin óxido o manchas que impidan visualizar la imagen proyectada ni bordes rotos.
- Vidrios de los espacios habilitados para los huéspedes, sin quebraduras.

Del equipamiento y suministros de los baños:

- Artefactos sanitarios libres de sarro, hongos visibles, manchas y quebraduras.
- Tapa de inodoro sin quebraduras y los soportes al inodoro en buen estado.

- Barras de seguridad, piso antideslizante, regadera de la ducha y toalleros, libres de hongos visibles, sarro y sin daños estructurales que limiten las funciones de éstos.
- Papelero, libre de hongos visibles y manchas.

De la grifería:

- Sin hongos visible.
- Sin óxido.
- Sin goteras.
- Sin sarro.
- Con indicación de agua fría y caliente.

De los vasos y cristalería en general:

- Sin ralladuras.
- Sin roturas, trizaduras o bordes rotos.

De la cuchillería:

- De distinto diseño, no conformando un mismo diseño.
- Sin torceduras.
- Sin ralladuras.
- Sin óxido.
- Sin sarro.

## **Anexo B** (informativo)

### **Buenas prácticas de sustentabilidad**

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

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

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

#### **B.1 Política de sustentabilidad de la empresa**

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

Esta política se debe constituir en un documento que:

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

La política de sustentabilidad se aplica habitualmente en dos ámbitos:

a) Al interior de la organización, donde:

- Es una herramienta de gestión cuyo objetivo principal es que todos sus miembros se involucren activamente.
- Se establecen los ámbitos de acción.
- Se definen los compromisos de la organización.
- Se definen objetivos, plazos, medidas, responsables e indicadores de resultados.

b) Hacia el exterior de la organización, donde:

- Es una herramienta de comunicación cuyo objetivo principal es dar a conocer públicamente la filosofía y los compromisos de la organización en materia de sustentabilidad.
- Se manifiesta la voluntad y la forma en que se busca cumplir con los compromisos adquiridos.

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

a) Declaración de principios

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

b) Misión y visión

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

c) Compromisos

La organización ha asumido un compromiso con:

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

Acciones

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

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

Los pasos del monitoreo son:

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

## B.2 Ambito económico

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

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

Criterios económicos:

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

### **B.3 Ambito sociocultural**

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

Criterios socioculturales:

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

## B.4 Ambito medioambiental

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

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

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

Criterios medioambientales:

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

- Contar con medidas para apoyar la conservación de la biodiversidad en las áreas naturales.
- Informar a los clientes sobre las áreas protegidas y las especies nativas de flora y fauna.
- Procurar que prevalezcan las especies nativas de la zona en las áreas verdes del establecimiento.
- Medir la huella de carbono (aplica a grandes empresas).
- Contar con un sistema de neutralización/compensación de la huella de carbono, preferentemente dentro del mismo destino o región (aplica a grandes empresas).
- Ofrecer a sus clientes la opción de neutralizar/compensar su huella de carbono.
- Contar con medidas para la reducción de la huella de carbono.

Para más información se recomienda leer los manuales de sustentabilidad en [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl), o solicitarlos en formato físico a la Dirección Regional correspondiente.

