

Cómo ser un anfitrión responsable de alojamientos en Chile

La comunidad Airbnb es increíblemente diversa e incluye a millones de habitantes de prácticamente todos los rincones del planeta con el compromiso de construir un mundo en donde las personas de cualquier origen puedan sentirse bienvenidas sin importar lo lejos que se encuentren de su hogar. Ese compromiso se basa en dos principios fundamentales que se aplican a los anfitriones y huéspedes que utilizan la plataforma Airbnb: [inclusión y respeto](#).

En esta página encontrarás información importante para que tengas en cuenta y puedas compartir con tus huéspedes, al igual que distintas guías elaboradas por el Gobierno de Chile ([Subsecretaría de Turismo](#), [Servicio Nacional de Turismo](#), [Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior y Seguridad Pública](#), [Subsecretaría de Prevención del Delito](#) y la [Superintendencia de Electricidad y Combustibles](#)) en relación con las mejores prácticas de seguridad, prevención, y recomendaciones de cómo actuar frente a desastres naturales.

Dicha información te ayudará a:

- Contar con herramientas que contribuyan a que tus huéspedes disfruten al máximo su estadía y tengan la información necesaria para una estadía segura; y
- Tener una visión general de las diferentes leyes y normativas que pueden afectarte, así como también familiarizarte con tus obligaciones.

Asimismo, recomendamos a los anfitriones que adicionalmente investiguen por su cuenta, ya que esta página puede no contener toda la información disponible -y no puede considerarse como un asesoramiento jurídico o legal- al no ser actualizada en tiempo real, por lo que tendrán que revisar las fuentes y asegurarse de que la información proporcionada no haya cambiado recientemente.

ÍNDICE

1. Normativa y permisos

- a. Contratos y permisos
- b. Restricciones hipotecarias
- c. Viviendas compartidas

2. Registro en Sernatur

3. Seguridad (para anfitriones y huéspedes)

- a. Recomendaciones del Gobierno de Chile
 - i. Subsecretaría de Prevención del Delito
 - ii. Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior y Seguridad Pública
- b. Información de contacto para emergencias
- c. Botiquín
- d. Salidas de emergencia
- e. Prevención de riesgos
- f. Electricidad
 - i. Consejos sobre el uso de electricidad de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles de Chile (SEC)

- g. Detección de gas y prevención de incendios
 - i. Consejos en el uso de gas de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles de Chile (SEC).
 - ii. Pasos para contar con las Instalaciones de Gas Seguras (Sello Verde) de la SEC.
- h. Indicaciones en caso de detectar olor a gas
- i. Manipulación de cilindros de gas
- j. Seguridad infantil
- k. Climatización
- l. Límite de huéspedes

4. Civismo

- a. Normas del edificio
- b. Normas de la casa
- c. Vecinos
- d. Ruido
- e. Estacionamiento
- f. Mascotas
- g. Privacidad
- h. Fumar
- i. Recomendaciones de la Subsecretaría de Turismo de Chile

5. Seguros

- a. Garantía y seguro de protección para anfitriones
- b. Responsabilidad civil y cobertura básica

6. Más información útil para anfitriones

1. NORMATIVA Y PERMISOS

Es importante que te asegures de que puedes compartir tu espacio. Algunas veces, existen restricciones en los contratos, la legislación y reglamentos de copropiedad que no lo permiten. Te recomendamos que solicites asesoramiento a un profesional especializado o a las autoridades locales para obtener más información sobre la normativa, las restricciones y las obligaciones que se aplican en tu caso.

Puedes utilizar la información general de este artículo como punto de partida para saber cuáles son las normativas y los permisos necesarios para compartir tu espacio.

Contratos y permisos

- A veces, los contratos y los reglamentos de copropiedad incluyen restricciones que no permiten el compartir tu espacio. Por favor ten en cuenta de revisarlo.
- Es importante que revises cualquier contrato que hayas firmado o que te pongas en contacto con el propietario, el comité de administración del edificio o la autoridad que corresponda.
 - Eventualmente, y dependiendo de las circunstancias particulares, es posible que puedas modificar tu contrato (previo acuerdo con el propietario) para añadir un anexo a éste que permita aclarar cualquier posible duda, así como cuáles son las responsabilidades y obligaciones de todas las partes en este contexto.

Restricciones hipotecarias

- Si tu propiedad tiene una hipoteca (o está sujeta a cualquier otra forma de préstamo), ponte en contacto con la entidad acreedora para asegurarte de que no hay restricciones que prohíban compartir tu espacio.

Viviendas compartidas

- Ayuda a tus compañeros de vivienda a hacerse una idea de qué deben esperar si compartes tu propio hogar.
- Puedes establecer un contrato formal con ellos en el que indiques los derechos y obligaciones de todas las partes. El contrato puede incluir:
 - Aspectos como la frecuencia con la que planeas alojar huéspedes, y qué harás para garantizar que cumplan las normas de la casa; y
 - Si compartirás los ingresos obtenidos a través de esta actividad, entre otras cuestiones.

2. REGISTRO EN SERNATUR

El [Servicio Nacional de Turismo de Chile \(SERNATUR\)](#) cuenta con un [Registro Nacional de Clasificación de Prestadores de Servicios Turísticos](#), y la inscripción en él se realiza a través de internet de forma gratuita.

Para obtener mayor información al respecto y conocer si te es aplicable, puedes consultar [aquí](#) y revisar también la [Guía Paso a Paso para el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos](#) de Sernatur.

El Registro incluye las siguientes categorías de prestadores de servicios de alojamiento turístico¹:

- I. Hostels o albergues;
- II. Bed & Breakfast o alojamiento familiar;
- III. Apart-hoteles;
- IV. Camping o recintos de campamento;
- V. Lodge o centros de turismo de naturaleza;
- VI. Haciendas o estancias;
- VII. Complejos turísticos o resort;
- VIII. Departamentos turísticos y/o ejecutivos²;
- IX. Hostales;
- X. Residenciales;
- XI. Hosterías;
- XII. Hoteles Boutique;

¹ La definición de servicios de alojamiento turístico se encuentra en el Artículo 5 letra h) de la Ley N° 20.423/2010 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo (disponible para consulta [aquí](#)) y en el Artículo 3 letra a) del [Decreto N° 19/2019 que Aprueba el Reglamento para Aplicación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos](#).

² Según el artículo 3.1.8 de la [NCh 2760:2013](#), el departamento turístico y/o ejecutivo es aquel "establecimiento que provee servicio de alojamiento turístico en unidades habitacionales del tipo departamento, los que deben estar amoblados y destinados principalmente al turista de recreación, vacacional o de negocios, los que pueden estar ubicados en un mismo edificio o en edificios distintos, bajo una administración centralizada. Deben contar como mínimo con los servicios de recepción en horario acordado con el cliente y servicio de mucama propio o concertado".

- XIII. Hoteles;
- XIV. Cabañas; y
- XV. Termas.

Las definiciones de cada una de las categorías señaladas pueden consultarse en la Norma Chilena N° 2760 “Clasificación, calificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico” (NCh2760:2013), disponible para consulta [aquí](#).

Si te encuentras dentro de alguna de las categorías indicadas arriba y en tal caso resultarte aplicable, te sugerimos que te registres en Sernatur, y luego de obtener tu número de registro, lo incorpores a la publicación de tu espacio en nuestra plataforma en el campo de “Número de Registro en Sernatur”.

3. SEGURIDAD (PARA ANFITRIONES Y HUÉSPEDES)

La [seguridad de los anfitriones y sus huéspedes](#) es una de nuestras principales prioridades. Para contribuir a la tranquilidad de tus huéspedes, puedes dejarles instrucciones con información útil para casos de emergencia y advertirles de cualquier riesgo posible.

Recomendaciones del Gobierno de Chile

La [Subsecretaría de Prevención del Delito del Gobierno de Chile](#) elaboró la “[Guía para una estadía tranquila](#)” que incluye consejos útiles de autocuidado para prevenir ilícitos en el espacio público, así como información para contactar a las policías y otros servicios relevantes para turistas.

De acuerdo con dicha Subsecretaría, las recomendaciones para andar tranquilo por la ciudad son:

- En la calle sólo lleva lo necesario y permanece atento a tus pertenencias.
- No hables por teléfono móvil en zonas poco iluminadas o con mucha aglomeración.
- Siempre cambia tu dinero en locales establecidos, nunca en la calle.
- Si tomas un taxi, fíjate que el taxímetro funcione y exige el comprobante. Desde el aeropuerto, elige el transporte oficial.
- Al comprar con tarjeta de crédito o girar dinero desde un cajero automático, no pierdas de vista tu tarjeta y digita tu clave de manera discreta.
- Evita el comercio ambulante ilegal. Comprar en tiendas formales, resguarda tus derechos y asegúrate de la calidad de los productos.
- En caso de ser víctima de un delito, mantén la calma y comunícate con **Carabineros (133)** o con la **Policía de Investigaciones (134)**

Asimismo, a continuación encontrarás guías con recomendaciones de la [Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior y Seguridad Pública](#) (ONEMI) durante el invierno, heladas y situaciones de desastres naturales:

- [Previene, Infórmate y Prepárate “Invierno”](#)
- [Previene, Infórmate y Prepárate “Heladas”](#)
- [Previene, Infórmate y Prepárate “Tornados Trombas Marinas”](#)
- [Previene, Infórmate y Prepárate “Tsunami”](#)
- [Previene, Infórmate y Prepárate “Incendios Estructurales”](#)
- [Previene, Infórmate y Prepárate “Terremotos”](#)
- [Kits de Emergencia en caso de un evento mayor](#)

Para mayor información sobre las recomendaciones de la ONEMI, puedes consultar [aquí](#)

Información de contacto para emergencias

- Deja una lista de contactos con los siguientes números de teléfono:
 - Servicios de emergencia locales:
 - [SAMU](#) (Ambulancia): 131
 - [Bomberos](#): 132
 - [Carabineros](#): 133
 - [Policía de Investigaciones](#): 134
 - Hospital más cercano.
 - Tu número de contacto.
 - Un segundo número de contacto (por si los huéspedes no logran comunicarse contigo).
- Asegúrate de que los huéspedes sepan cuál es la mejor manera de ponerse en contacto contigo en caso de emergencia.
 - Comunicarte con ellos a través del sistema de mensajes de Airbnb siempre es una alternativa segura.

Botiquín

- Asegúrate de que el espacio que compartas disponga de un botiquín de primeros auxilios, y de indicar a los huéspedes dónde está.
- Comprueba regularmente que el botiquín cuenta con todo lo necesario, y repone lo que se haya agotado.

Salidas de emergencia

- Asegúrate de indicar claramente cuáles son las vías de escape en caso de incendio.
- Deja un mapa con la ruta de evacuación donde los huéspedes puedan verlo fácilmente.
- De acuerdo a la normativa vigente, el comité de administración del edificio es el responsable de confeccionar un plan de emergencia ante siniestros, como incendios, terremotos y semejantes, que incluya medidas para tomar, antes, durante y después del siniestro, con especial énfasis en la evacuación durante incendios.

Prevención de riesgos

- Echa un vistazo a tu espacio para identificar las zonas en las que los huéspedes puedan tropezarse o caerse.
- Elimina los elementos que puedan suponer un peligro o indícaselos claramente.
- Retira todos los cables que estén a la vista.
- Asegúrate de que las escaleras sean seguras y tengan pasamanos.
- Retira o guarda bajo llave los objetos que puedan ser peligrosos para tus huéspedes.

Electricidad

- Cuando enciendas la luz o uses un artefacto eléctrico, asegúrate de no tener las manos húmedas.
- Nunca se deben desenchufar los artefactos tirando de su cable, pues esto puede causar un incendio.
- Los alargadores eléctricos son peligrosos al alcance de los niños.

- Cualquier reparación a la instalación eléctrica la debe hacer un experto que tenga Licencia de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (“SEC”) en Chile.
- Verifica que todo producto eléctrico y de combustibles que haya en el espacio que compartas cuente con certificación de la SEC.
- Recuerda no sobrecargar los alargadores eléctricos.
- Asegúrate de que todos los electrodomésticos de tu alojamiento están instalados de acuerdo con las instrucciones del fabricante y cumplen las normas de seguridad aplicables en tu zona.
- Recuerda que la mayoría de los electrodomésticos deben ser instalados por parte de un profesional.
- En caso de emergencia, selecciona un punto de encuentro a una distancia segura de tu alojamiento donde los huéspedes puedan reunirse si se produce un incendio.

Asimismo, [aquí](#) podrás revisar los consejos sobre el uso de electricidad de la [Superintendencia de Electricidad y Combustibles de Chile \(SEC\)](#)

Detección de gas y prevención de incendios

A continuación, te proporcionamos algunos consejos que pueden ayudarte a prevenir accidentes por la manipulación de gas o combustibles en el espacio que compartas:

- Si tienes aparatos de gas, asegúrate de que cumplen con la normativa aplicable en materia de seguridad, y de que tienes instalado un detector de monóxido de carbono que funcione correctamente.
- Dispón de un extintor y recuerda revisarlo. periódicamente.
- Llama a tu compañía de gas si hueles gas, ya sea adentro o afuera del espacio que compartas. El Gas Natural no tiene olor, pero un olor es mezclado con el gas con el fin de ayudar a detectar fugas de gas.
- Llama a tu compañía de servicios públicos si notas algo fuera de lo ordinario que puede convertirse en una situación peligrosa.
- No enciendas fósforos o hagas chispas cerca de un lugar donde huele a gas natural.
- Revisa periódicamente tus aparatos de gas para descartar condiciones inusuales como producción de hollín o una llama amarilla, grande y errática del quemador.
- Cuando reconozcas alguna de estas condiciones inusuales, o cualquier otra, ponte en contacto con una empresa autorizada en calefacción.
- El servicio técnico debe revisar los aparatos, al menos, una vez al año.
- Tú y toda tu familia deben conocer dónde está situada la llave de cierre general de su instalación de gas.
- Cierra con rapidez la llave de cierre general en caso de emergencia.
- No permitas que aficionados o personal sin la debida capacitación y certificación toquen o manipulen la instalación.

- No manipules o instales, por tu cuenta, artefactos de gas, de ventilación, inyectores o extractores que modifiquen el movimiento y circulación de masas de aire.
- Exhorta claramente a tus huéspedes a que tampoco lleven a cabo dichas manipulaciones o instalaciones por su cuenta. La manipulación de dichos elementos debe efectuarse por una persona o entidad autorizada por la SEC y previa comunicación al administrador o a quien haga sus veces, según corresponda. La infracción de lo anterior puede derivar en multas para el propietario u ocupante.

Para mayor información puedes consultar:

- [Consejos en el uso de gas](#) de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles de Chile (SEC)
- [Pasos para contar con las Instalaciones de Gas Seguras](#), (Sello Verde) de la SEC.

Indicaciones en caso de detectar olor a gas

En caso de detectar olor a gas, sigue las siguientes indicaciones:

- No acciones ningún interruptor ni enciendas aparatos eléctricos.
- No enciendas cerillas o mecheros y no fumes.
- Abre puertas y ventanas para que el espacio quede ventilado.
- Cierra los mandos de los aparatos de gas y la llave general de paso.
- No vuelvas a abrir la llave de paso hasta haber identificado y reparado la instalación o el aparato averiado.

Manipulación de cilindros de gas

En caso de que en el espacio que compartas existan cilindros de gas, sugerimos que tengas presente las siguientes indicaciones:

- El cambio de cilindro debe realizarse siempre con la llave del cabezal cerrada, para que la cantidad de gas despedida a la atmósfera -sea mínima.
- No se debe realizar nunca la operación de cambio de cilindro cerca de fuentes de calor o del fuego, como mecheros, cigarros o estufas.
- El gas propano y butano pesan más que el aire, por lo que los cilindros, tanto llenos como vacíos, deben estar siempre en posición vertical.
- Si se produce un escape de gas, no debes abrir o cerrar ningún circuito eléctrico, ya que estos producen descargas capaces de provocar un incendio o explosión.

Seguridad infantil

- Algunos huéspedes viajan con niños y necesitan saber si tu alojamiento es adecuado para ellos.
 - Puedes utilizar la sección **Notas adicionales**, en el apartado **Detalles** del anuncio de tu cuenta de Airbnb, para indicar posibles riesgos o explicar que tu alojamiento no es adecuado para niños ni bebés.

Climatización

El correcto funcionamiento de los aparatos, como calentadores o dispositivos de aire acondicionado, es esencial, ya que puede afectar enormemente a la estadía de tus huéspedes. Hay muchas formas de garantizar que tus huéspedes se sientan a gusto:

- Asegúrate de que tu alojamiento esté bien ventilado.
- Indica cómo utilizar adecuadamente el calefactor y el aire acondicionado.

- Comprueba que el termostato funcione correctamente y asegúrate de que los huéspedes sepan dónde está.
- Revisa los aparatos con regularidad.

Límite de huéspedes

- Establece un límite de huéspedes en el espacio que compartas, a fin de que se garantice su seguridad.
 - Puede que el comité de administración del edificio cuente con ciertas normativas que regulen este aspecto.

4. CIVISMO

Ser un anfitrión responsable consiste, en parte, en ayudar a tus huéspedes a entender cuál es la mejor forma de relacionarse con tu comunidad. Cuando explicas a tus huéspedes cuáles son las normas y las costumbres locales, contribuyes a crear una gran experiencia para todos.

Normas del edificio

- Si tu edificio dispone de espacios comunes o servicios compartidos entre todos los residentes, informa a los huéspedes de las normas que deben respetar en caso de que puedan acceder a ellos.

Normas de la casa

- Puedes incluir las normas de la casa en la sección **Notas adicionales** del apartado **Detalles** del anuncio de tu cuenta de Airbnb.
 - Los huéspedes suelen valorar que les cuentes qué esperas de ellos antes de su llegada.

Vecinos

- Es recomendable que informes a tus vecinos de que tienes previsto compartir tu espacio.
 - Esto les dará la oportunidad de comentarte si tienen alguna objeción o si hay algún aspecto que debes tener en cuenta.

Ruido

- Explícale a tus huéspedes de antemano que el ruido puede molestar a tus vecinos.
- Si te preocupa que durante su estadía tus huéspedes puedan importunar a los vecinos, puedes evitar que hagan un ruido excesivo de distintas maneras:
 - Establece una política de horas de silencio.
 - Verifica la normativa municipal aplicable en cada caso. Pueden existir regulaciones específicas establecidas a través de Ordenanzas Municipales.
 - No permitas la presencia de mascotas.
 - Indica que tu espacio no es apto para niños ni bebés.
 - Prohíbe las fiestas y los huéspedes adicionales no registrados.

Estacionamiento

- Comunica a tus huéspedes las normas de estacionamiento de tu edificio y de tu barrio.

Mascotas

- Revisa tu reglamento de copropiedad para asegurarte de que no haya restricciones respecto a las mascotas.

- Si permites que los huéspedes lleven mascotas, agradecerán que les indiques los lugares idóneos para sacarlas a pasear y dónde deben desechar los excrementos.
- También puedes ofrecerles opciones alternativas por si surge la necesidad, como el número de una guardería de mascotas cercana, en caso de que la mascota de un huésped moleste a los vecinos.

Privacidad

- Respeta siempre la privacidad de tus huéspedes.
- Nuestras [normas sobre dispositivos de vigilancia](#) indican claramente lo que esperamos de nuestros anfitriones.
- No obstante, en algunos lugares, existe legislación y normativas adicionales de las que tendrás que informarte.

Fumar

- Si no permites fumar en el alojamiento, te sugerimos que coloques carteles para recordárselo a los huéspedes.
- Si pueden fumar, pon ceniceros a su disposición en las zonas en las que puedan hacerlo.
- Adicionalmente, te sugerimos verificar la normativa del edificio o condominio, ya que pueden existir restricciones al consumo de tabaco en espacios públicos.

Recomendaciones de la [Subsecretaría de Turismo de Chile](#)

- [Decálogo anfitrión](#)
- [Decálogo de turista](#)

5. SEGUROS

Habla con tu compañía o agente de seguros para determinar qué tipo de obligaciones, límites y cobertura necesitas en función de tus circunstancias particulares.

Garantía y seguro de protección para anfitriones

- De acuerdo a la normativa vigente, todo copropietario de un departamento deberá contratar un seguro contra riesgo de incendio.
- En caso que el copropietario no contrate dicho seguro, lo contratará el administrador por cuenta y cargo de aquél, formulándole el cobro de la prima correspondiente conjuntamente con el de los gastos comunes, indicando su monto en forma desglosada.
- La [Garantía para anfitriones](#) y el [Seguro de protección para anfitriones](#) que ofrece Airbnb proporcionan una cobertura básica frente a los casos de daños y responsabilidad civil que recogen.
 - Sin embargo, no sustituyen a los seguros para propietarios o arrendatarios ni pueden ser una póliza de responsabilidad civil con cobertura adecuada. Por ello, es posible que tengas la obligación de contratar otros seguros.

Responsabilidad civil y cobertura básica

- Revisa la política aplicable con tu agente o compañía de seguros para comprobar que tu espacio cuenta con una cobertura adecuada de responsabilidad civil y de protección a la propiedad adecuada.

6. MÁS INFORMACIÓN ÚTIL PARA ANFITRIONES

- Consulta las [preguntas frecuentes para anfitriones](#) para obtener más información sobre cómo compartir tu espacio en establecimientos ofrecidos a través de Airbnb.