

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los Servicios de Alojamiento Turístico que estén interesados en obtener la “**Distinción Turismo Sustentable**” o “**Sello S**” deberán evaluar las gestiones de su establecimiento en los tres ámbitos de la sustentabilidad (económico, socio-cultural y medioambiental), completando el siguiente autodiagnóstico.

Consideraciones generales:

- El sistema establece que el proceso de postulación deberá ser gestionado por un trabajador de la empresa o su representante legal, el cual será la única contraparte válida para SERNATUR.
- En caso de contestar “No Aplica” (N/A) en alguno de los criterios, se deberá justificar con sólidos argumentos y respaldar con evidencia documentada;
- Por “origen local” se entenderá para efectos de esta evaluación: aquello que se origina dentro de los límites geográficos de la región o dentro de un radio de 200km (siempre considerando solo el territorio chileno)
- Para contestar los criterios de evaluación del ámbito medioambiental recomendamos apoyarse en la herramienta de eco-eficiencia disponible en www.chilesustentable.travel/alojamientos-eco-eficientes

Consideraciones específicas sobre los verificadores:

- Todos los documentos deben ir firmados por la alta gerencia, representante legal o propietario;
- Todos los verificadores deben estar vigentes al periodo de evaluación;
- Los verificadores deberán reflejar las gestiones de los últimos 12 meses (teniendo el doceavo mes no más de seis meses de distancia con la fecha de verificación), Para renovaciones los verificadores deberán reflejar las gestiones de los últimos 24 meses;
- El auditor en terreno podrá solicitar en cualquier momento de la auditoría material que respalde los respectivos verificadores como por ejemplo: fotos, boletas, facturas, informes, listas de asistencia, planillas Excel, etc., y también podrá recurrir a recursos como entrevistas con el personal, entrevistas con la comunidad, inspección visual, etc.

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).

	Crterios	Verificadores	Puntaje	Corresp. GSTC
1	REQUISITOS OBLIGATORIOS			
1.1	<p><u>Cumplimiento de la legislación vigente</u></p> <p>El establecimiento cumple con toda la legislación y normas nacionales e internacionales en materias laborales, municipales, tributarias, ambientales, sanitarias, de seguridad (prevención de riesgos) y cualquier otra relacionada a la operación de su negocio.</p> <p>En materia laboral, tener especial consideración sobre lo que la ley permite respecto de contratación de menores de edad.</p>	<p>Identificación de la legislación pertinente que cumple el establecimiento (carpeta con la documentación correspondiente).</p> <p><u>Debe incluir:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de vigencia de la sociedad (Registro de Comercio¹, del conservador de bienes raíces) • Certificado de vigencia de poder de la sociedad (Registro de Comercio, del conservador de bienes raíces) • Patente comercial (municipal) • Resolución Sanitaria (Seremi Salud) • Formulario 30² (Dirección del Trabajo) • Certificado del Organismo Administrador del Seguro de Accidentes del Trabajo y enfermedades profesionales³ (cualquier organismo) <p>En caso de que el establecimiento esté emplazado dentro de alguna de las Áreas Protegidas del Estado este deberá presentar adicionalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato con CONAF o con Bienes Nacionales (según sea el caso) 	Si-No	<p>A.2.i</p> <p>A.2.ii</p> <p>B.7.iii</p> <p>B.8.i</p> <p>B.8.ii</p>

¹ Tanto el certificado de “vigencia de la sociedad” como el de “vigencia de poder de la sociedad” deberás solicitarlos presencialmente en las oficinas del conservador de bienes raíces que corresponda a tu comuna, si el conservador tiene página web es posible que puedas solicitar los certificados en línea; en ambos casos deberás tener identificada cierta información de la inscripción en el registro de comercio como: fojas, número y año. Para empresas postulantes conformadas como “persona natural” ambos certificados de vigencia no aplican.

² Es un certificado de antecedentes laborales y previsionales que se puede obtener desde <http://tramites.dirtrab.cl/registroempresa>

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).



1.2	<p><u>Registro SERNATUR</u></p> <p>Registro en SERNATUR, a través de registro.sernatur.cl</p>	<p>El establecimiento debe estar debidamente registrado (demostrando haber sido inspeccionado y haber dado cumplimiento a los hallazgos detectados.) en el “Registro Nacional de Clasificación del Servicio Nacional de Turismo” (SERNATUR).</p> <p><u>Debe incluir:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de Registro vigente (bajo la Ley 20.423 y D°222/2011). • Acta de cumplimiento de inspección de SERNATUR • Carta de cumplimiento de inspección de SERNATUR 	Si-No	
1.3	<p><u>Política de Sustentabilidad</u></p> <p>El establecimiento cuenta con una Política de Sustentabilidad públicamente disponible, conocida por el personal y visible a clientes y actores claves.</p> <p>La organización debe buscar los canales de comunicación para dar a conocer política de sustentabilidad</p> <p>La política de sustentabilidad es un documento a través del cual 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.</p> <p>Podrá basarse en guía de apoyo N°1, "Guía para desarrollo de una Política de Sustentabilidad" (www.chilesustentable.travel/distincion/descargables)</p>	<p>Revisión de la Política de Sustentabilidad, la cual debe incluir al menos prácticas medioambientales, aspectos socioculturales y económicos y debe ir firmada por la alta gerencia.</p> <p><u>Debe Incluir:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspección visual del lugar donde la política es publicada • Entrevista con la alta gerencia donde se debe explicar cómo se implementa la política • Entrevista con el personal para verificar el conocimiento de la política. <p><u>La política de sustentabilidad podría incluir temas como:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Prácticas orientadas al mejoramiento de la calidad. • Medidas de seguridad. • Aspectos relativos a normativas sanitarias • Medidas para evitar la explotación sexual infantil • Compromiso con el comercio justo 	Si-No	<p>A.1.i</p> <p>A.1.ii</p> <p>A.1.iii</p> <p>A.1.iv</p> <p>A.1.v</p> <p>A.1.vi</p>

³ Es un certificado de afiliación, ya que según la ley 16.744 todas las empresas que tengan al menos 1 trabajador deben encontrarse afiliadas al Instituto de Seguridad Laboral o Adherida a alguna mutualidad privada (Instituto de Seguridad del Trabajo, Asociación Chilena de Seguridad o la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción), en el caso del Instituto de Seguridad Laboral se puede obtener desde www.isl.gob.cl/?p=10399. Todas las empresas se encuentran por defecto afiliadas al ISL, estas se adhieren posteriormente a alguna mutualidad privada, si así lo desean. Tener en cuenta que las empresas que no cuentan con trabajadores no estarán afiliadas al ISL ni a ninguna mutualidad, y por lo tanto no se les pedirá dicho certificado.

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).



1.4	<p><u>Antigüedad y tamaño empresa</u></p> <p>El establecimiento debe tener al menos un (1) año de operación y debe especificar el tamaño de su empresa⁴</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>TAMAÑO EMPRESAS</th> <th>RANGO VENTAS (UF)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Grandes Empresas</td> <td>> 100.000</td> </tr> <tr> <td>Medianas Empresas</td> <td>25.000 - 100.000</td> </tr> <tr> <td>Pequeñas Empresas</td> <td>2.400 - 24.999</td> </tr> <tr> <td>Micro Empresas</td> <td>< 2.400</td> </tr> </tbody> </table>	TAMAÑO EMPRESAS	RANGO VENTAS (UF)	Grandes Empresas	> 100.000	Medianas Empresas	25.000 - 100.000	Pequeñas Empresas	2.400 - 24.999	Micro Empresas	< 2.400	<p>“Últimos 12 IVAs” (Formulario 29 de “Declaración Mensual y Pago Simultaneo de Impuestos”)</p> <p>ó</p> <p>“Carpeta Tributaria Electrónica Personalizada” la cual se obtiene desde www.sii.cl (esta debe reflejar los últimos 12 IVAs)</p> <p>PARA ESTABLECIMIENTOS UBICADOS EN ISLA DE PASCUA BASTARÁ CON UNA CARTA DE LA MUNICIPALIDAD O DE LA OFICINA LOCAL DE SERNATUR QUE DE FE DE QUE EL ALOJAMIENTO POSTULANTE TIENEN AL MENOS 1 AÑO DE OPERACIÓN.</p>	Si-No	
TAMAÑO EMPRESAS	RANGO VENTAS (UF)													
Grandes Empresas	> 100.000													
Medianas Empresas	25.000 - 100.000													
Pequeñas Empresas	2.400 - 24.999													
Micro Empresas	< 2.400													
1.5	<p><u>Adquisición de propiedad</u></p> <p>El establecimiento ha obtenido la tenencia de las tierras y derechos de agua en forma legal, y especialmente, respetando la legislación que protege los derechos de los pueblos indígenas, prevista en la Ley N° 19.253 y demás normas que sean aplicables. Asimismo, la referida adquisición no ha significado el reasentamiento o desplazamiento involuntario de dichos pueblos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Declaración escrita de la alta gerencia, que de fe del cumplimiento del requisito. • Carta de NO registro de Tierra Indígena⁵ extendido por la CONADI (Corporación Nacional de Desarrollo Indígena) <p>En caso de que el postulante sea propietario del terreno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de Dominio Vigente con un máximo de 60 días desde que fue extendido. <p>En caso de que el postulante tenga cualquier otra figura para el uso del terreno este deberá presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia simple del título⁶ que refleja dicha figura como contrato, escritura pública, u otro 	Si-No	A.7.i A.7.ii A.7.iii										

⁴ Según especificaciones de tamaño de empresas definidas por el Ministerio de Economía Fomento y Turismo de Chile (ley 20.416)

⁵ Para establecimientos emplazados en las regiones de Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins y Maule este verificador no aplica. En caso de que las tierras implicadas estén registradas por CONADI como indígenas, se deberá solicitar un “Certificado de Calidad de Tierra Indígena”. Para mayor información solicitar documento de orientación.

⁶ Comodatario: se solicitará escritura pública o contrato de comodato / Concesionario: se solicitará contrato de concesión / Usufructuario: se solicitará escritura pública de usufructo con su correspondiente inscripción conservatoria / Arrendatario: se solicitara contrato de arrendamiento más certificado de dominio vigente extendido a nombre del propietario arrendador /Subarrendatario: se solicitara contrato de arrendamiento más contrato de arrendador para verificar que efectivamente se permita el subarrendamiento más certificado de dominio vigente extendido a nombre del propietario arrendador del primer contrato.

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).

Criterios ECONÓMICOS				
2	Viabilidad económica			
2.1	<p><u>Plan de Negocios</u></p> <p>El establecimiento cuenta con un plan de negocios</p> <p>Podrá basarse en guía de apoyo N°2, “Guía para el desarrollo de un Plan de Negocios” (www.chilesustentable.travel/distincion/descargables)</p> <p>Tener en cuenta que el espíritu detrás de este criterio es fomentar un sistema de administración sustentable, que incorpore temas de riesgo y gestión de crisis que permita impulsar la mejora continua en el establecimiento.</p>	<p>Plan de Negocios firmado y aprobado por la alta gerencia</p> <p><u>Plan de negocios debe incluir:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Visión de la empresa • Definición y descripción de las Operaciones • Mercados meta • Estado de Resultado • Organigrama de la organización (incluyendo áreas y funciones) • Descripción de cargos (incluyendo jerarquías, requisitos y criterios de selección) <p><u>Tener en cuenta que los últimos 2 puntos de este listado también son solicitados para obtener el Sello Q</u></p>	0-1	
2.2	<p><u>Marketing y mensajes publicitarios</u></p> <p>El establecimiento cuenta con material promocional con la información completa, actualizada y verificable de sus servicios, evitando el uso de términos que, por su ambigüedad, pudieran inducir a expectativas por sobre los servicios que realmente presta el establecimiento. Esto incluye consideraciones relativas a la sustentabilidad.</p> <p>Adicionalmente, la empresa debe proporcionar información sobre accesibilidad para personas con discapacidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Declaración escrita de la alta gerencia, que de fe del cumplimiento del criterio. • Revisión del material promocional con el que se cuenta (sitio web, folletos, afiches, letreros u otros). <p><u>Debe incluir:</u></p> <p>Revisión, previo a la visita, de la página web (si la hubiere).</p>	0-1	<p>A.5.i</p> <p>A.5.ii</p> <p>A.5.iii</p>

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).

3	Política de abastecimiento			
3.1	<p><u>Apoyo a la economía local</u></p> <p>El establecimiento cuenta con una política de abastecimiento que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prioriza la compra de insumos a productores de origen local⁷ y se evidencia ante los huéspedes. • Favorece compras ecológicamente sustentables de materiales de construcción, equipos, bienes de consumo desechables⁸, alimentos y bebidas (cosas tales como: materiales de construcción reciclados, equipos de mayor eficiencia, envases retornables, productos a granel, etc.). <p>Tener en consideración que parte importante del espíritu de este criterio es fortalecer la economía local.</p>	<p>Registro de adquisiciones del establecimiento (en www.chilesustentable.travel/distincion/descargables/ podrás encontrar una planilla prediseñada)</p> <p><u>Registro debe incluir:</u></p> <p>Desglose de productos (no servicios) adquiridos según valor monetario, identificando claramente aquellos que son de origen local y aquellos que NO lo son y además identificando a las empresas o personas a las cuales se les compró dichos productos.</p> <p>Revisión de la Política de Abastecimiento.</p> <p><u>La revisión de la política debe Incluir:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspección visual del lugar donde la política es publicada • Entrevista con la alta gerencia donde se debe explicar cómo se implementa la política • Entrevista con el personal para verificar el conocimiento de la política. 	0-1	<p>B.4.i</p> <p>D.2.2</p> <p>D.2.4.ii</p>

⁷ Por “origen local” se entenderá para efectos de esta evaluación: aquello que se origina dentro de los límites geográficos de la región o dentro de un radio de 200km (siempre considerando solo el territorio chileno). Tener en cuenta que aquí hablamos de “Productor de origen local”, haciendo referencia a quien fabrica, elabora, manufactura o confecciona un producto localmente ya sea una persona o una empresa, lo cual es muy distinto a un “Proveedor de origen local”, que es quien comercializa productos que podrían haber sido elaborados fuera de los límites geográficos de la localidad.

⁸ Por bienes de consumo desechables se entiende todos los productos no durables que el establecimiento utiliza en sus instalaciones y operaciones, excluyendo los alimentos y bebidas (por ejemplo, bolsas plásticas, vajilla desechable, papel de oficina, cartuchos de tóner, pilas, productos de limpieza, amenities para baños de huéspedes, etc.).

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).

3.2	<p><u>Apoyo a productoras locales</u></p> <p>El establecimiento es partícipe o ha desarrollado iniciativas para apoyar a micro y pequeñas empresas productoras locales para elaborar y vender productos y servicios (incluyendo alimentos y bebidas, productos agrícolas, artesanías y otros) que promuevan y/o rescaten el patrimonio ambiental, cultural e histórico local tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesoría y/o capacitación • Apoyo financiero • Incorporación formal como proveedor del establecimiento 	<p>Listado de iniciativas desarrolladas dentro del último año.</p> <p><u>Listado debe incluir:</u></p> <p>Breve descripción de la iniciativa apoyada, método de apoyo (asesoría, afiches, dípticos, señalética, espacios al interior del establecimiento dispuestos para la comercialización, otros), respaldado con evidencia gráfica (archivo de imagen digital) y carta firmada por el productor local o de las asociaciones locales de productores dando cuenta del apoyo realizado.</p> <p><u>Puede Incluir:</u></p> <p>Contratos de ventas de artesanías o productos locales con productores locales, si fuese el caso.</p>	0-1	B.4.i
3.3	<p><u>Comercio justo</u></p> <p>El establecimiento adquiere sus insumos y servicios siguiendo las prácticas del comercio justo⁹.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La Política de Sustentabilidad del establecimiento debe dejar en claro que este está comprometido con el comercio justo. • Entrevista con la alta gerencia donde se debe explicar cómo el establecimiento adhiere a los 10 principios del comercio justo. • Registros de cumplimiento de al menos 5 de los principios (incluyendo respaldos concretos como boletas, facturas e informes). 	0-1	B.3.i
4	<p>Prosperidad local</p>			

⁹ Comercio Justo: es una relación de intercambio comercial basada en el diálogo, la transparencia y el respeto que busca una mayor equidad en el comercio internacional. Contribuye al desarrollo sostenible ofreciendo mejores condiciones comerciales y asegurando los derechos de los pequeños productores y trabajadores marginados (World Fair Trade Organization, www.wfto.com)

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).



4.1	<p><u>Igualdad de puestos de trabajo</u></p> <p>El establecimiento ha contratado en condiciones de igualdad sin discriminación por motivos de género, raza, religión, discapacidad u otro tipo de discriminación. Al menos 50% del personal es de origen local.</p> <p>Para efectos de este requisito se considerará de origen local aquella persona que acredite haber vivido al menos 24 meses en la localidad previo a su contratación (considerando el domicilio o residencia previa a la contratación)</p> <p>No Aplica para Microempresas sin trabajadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Listado vigente del personal contratado por el establecimiento. • Entrevista con el personal <p><u>Listado debe incluir:</u></p> <p>Nombres, Rut, genero, identificación del tipo de contrato, cargo en la empresa, remuneración bruta, fecha de contratación, capacitaciones cursadas, pertenencia a algún pueblo indígena local, comuna de nacimiento, año de llegada a la localidad del establecimiento turístico (región o radio de 200km) y domicilio o residencia previa a la contratación.</p>	0-1- N/A	B.2.i B.7.i
4.2	<p><u>Oportunidades de acceso a cargos directivos</u></p> <p>El establecimiento ha contratado en condiciones de igualdad y en puestos directivos, sin discriminación por motivos de género, raza, religión, discapacidad u otro tipo de discriminación, entregando capacitación¹⁰ cuando corresponda.</p> <p>No Aplica para Microempresas sin trabajadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Listado vigente del personal contratado por el establecimiento. • Entrevista con el personal <p><u>Listado debe incluir:</u></p> <p>Nombres, Rut, genero, identificación del tipo de contrato, cargo en la empresa, remuneración bruta, fecha de contratación, capacitaciones cursadas, pertenencia a algún pueblo indígena local, comuna de nacimiento, año de llegada a la localidad del establecimiento turístico (región o radio de 200km) y domicilio o residencia previa a la contratación.</p>	0-1- N/A	B.2.ii B.2.iii B.7.ii

¹⁰ Entenderemos por capacitación todas aquellas instancias formales de enseñanza-aprendizaje, mediante las cuales se desarrollen las habilidades y destrezas del personal, que les permita un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, pero debe ser una actividad aprobada por la alta gerencia y debe generar valor a la institución y al trabajador.

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).

4.3	<p><u>Difusión productos de origen local</u></p> <p>El establecimiento ha desarrollado iniciativas y provee información a sus clientes (por medio de la promoción y difusión) para estimularlos a adquirir preferentemente productos de origen local.</p>	<p>Revisión de los materiales utilizados para estimular a los clientes a consumir productos de origen local, los cuales deben encontrarse en versión vigente.</p> <p><u>Debe incluir:</u></p> <p>Folletería, carpeta de recomendaciones, posters, link en pg. web, diario mural u otros.</p>	0-1	
5	<p>Empleo de calidad</p>			
5.1	<p><u>Capacitación en materias de medio ambiente</u></p> <p>Al menos el 50% del personal del establecimiento ha pasado por al menos una instancia de capacitación en los últimos 24 meses para reforzar sus responsabilidades y competencias en prácticas ambientales.</p> <p>En caso de Microempresas sin personal contratado aplica para los propietarios y/o administradores del establecimiento</p>	<p>Documento vigente, con las actividades de capacitación realizadas por personal competente¹¹ o una entidad externa, cuando corresponda.</p> <p><u>Documento debe incluir:</u></p> <p>Nombre del instructor y un detalle de sus competencias, objetivos, actividades, contenidos, fecha, tipo de capacitaciones y lista de asistencia firmada por los participantes</p> <p><u>Puede incluir:</u></p> <p>Certificación ChileValora y plan de capacitación</p>	0-1	A.3.i

¹¹ Entenderemos por personal competente a aquellos trabajadores que hayan aprobado cualquier curso de al menos 8 horas (incluidos diplomado, magister o doctorados) sobre la materia a capacitar

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).



5.2	<p><u>Capacitación especializada en materias socioculturales</u></p> <p>Al menos el 50% del personal del establecimiento ha pasado por al menos una instancia de capacitación en los últimos 24 meses para reforzar sus responsabilidades y competencias en el ámbito socio-cultural.</p> <p>En caso de Microempresas sin personal contratado aplica para los propietarios y/o administradores del establecimiento</p>	<p>Documento vigente, con las actividades de capacitación realizadas por personal competente o una entidad externa, cuando corresponda.</p> <p><u>Documento debe incluir:</u></p> <p>Nombre del instructor y un detalle de sus competencias, objetivos, actividades, contenidos, fecha, tipo de capacitaciones y lista de asistencia firmada por los participantes</p> <p><u>Puede incluir:</u></p> <p>Certificación ChileValora y plan de capacitación</p>	0-1	A.3.ii
5.3	<p><u>Capacitación especializada en materias económicas</u></p> <p>Al menos el 50% del personal del establecimiento ha pasado por al menos una instancia de capacitación en los últimos 24 meses para reforzar sus responsabilidades y competencias en el ámbito económico y/o de calidad de los servicios ofrecidos.</p> <p>En caso de Microempresas sin personal contratado aplica para los propietarios y/o administradores del establecimiento</p>	<p>Documento vigente, con las actividades de capacitación realizadas por personal competente o una entidad externa, cuando corresponda.</p> <p><u>Documento debe incluir:</u></p> <p>Nombre del instructor y un detalle de sus competencias, objetivos, actividades, contenidos, fecha, tipo de capacitaciones y lista de asistencia firmada por los participantes</p> <p><u>Puede incluir:</u></p> <p>Certificación ChileValora y plan de capacitación</p>	0-1	A.3.iii

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).



5.4	<p><u>Capacitación especializada en materias de prevención de riesgos</u></p> <p><u>Todo el personal</u> del establecimiento está capacitado en materia de prevención de riesgos y sabe cómo actuar en situaciones de emergencia, terremoto, tsunami o incendio, y cómo informar a sus clientes de los planes de seguridad en las unidades habitacionales y lugares de uso común. Y el al menos el 30% del personal está capacitado en materia de primeros auxilios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas con el personal • Documento vigente, con las actividades de capacitación realizadas por personal competente o una entidad externa, cuando corresponda. <p><u>Documento debe incluir:</u></p> <p>Nombre del instructor y un detalle de sus competencias, objetivos, actividades, contenidos, fecha, tipo de capacitaciones y lista de asistencia firmada por los participantes</p> <p><u>Puede incluir:</u></p> <p>Certificación de alguna mutualidad</p>	0-1	A.3.iv
5.5	<p><u>Capacitación en materias de explotación a los seres humanos</u></p> <p>El establecimiento considera dentro de su política de sustentabilidad temas de derechos humanos, y rechaza la explotación a los seres humanos en cualquiera de sus formas (especialmente la sexual, y en particular cuando afecta a niños).</p> <p><u>Todo el personal</u> del establecimiento está capacitado para poder reconocer situaciones donde exista explotación a los seres humanos y poder manejar adecuadamente situaciones de esta naturaleza, cuando éstas se presenten en el ejercicio de sus labores.</p> <p>Las capacitaciones sólo podrán ser realizadas por instituciones competentes como: Sernatur, el Departamento de Acción Comunitaria de la PDI y Corporación de Desarrollo ONG Raíces.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de la política de sustentabilidad • Entrevista con el personal • Documento vigente, con las actividades de capacitación realizadas por personal competente o una entidad externa, cuando corresponda. <p><u>Documento debe incluir:</u></p> <p>Nombre del instructor y un detalle de sus competencias, objetivos, actividades, fecha, tipo de capacitaciones y lista de asistencia firmada por los participantes</p> <p><u>Puede incluir:</u></p> <p>Identificación de otras medidas que el establecimiento aplica para cumplir con este requisito, además de las capacitaciones.</p>	0-1	B.6.i B.6.ii

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).



5.6	<p><u>Salario</u></p> <p>El monto mínimo de remuneración ofrecido por el establecimiento supera en al menos un 10% al salario mínimo vigente (Definido por la dirección del trabajo).</p> <p>A los trabajadores se les ofrece capacitación regular, experiencia y oportunidades de avance.</p>	<p>Listado vigente del personal contratado, firmado por la alta gerencia.</p> <p><u>Listado debe incluir:</u></p> <p>Nombres, Rut, identificación del tipo de contrato, cargo en la empresa, remuneración bruta, pertenencia a alguna minoría local, comuna de nacimiento y domicilio o residencia previa a la contratación</p> <p><u>Debe incluir:</u></p> <p>Planilla de pago de imposiciones con los últimos 12 meses (o certificado previred)</p>	0-1	B.8.iii
6	<p>Satisfacción del visitante</p>			
6.1	<p><u>Satisfacción del cliente final</u></p> <p>El establecimiento cuenta con un sistema de evaluación periódica de la satisfacción del cliente, que incluye los aspectos de calidad y sustentabilidad y un registro de sugerencias y reclamos que se aplica en forma permanente para incorporar mejoras en sus productos y servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión aleatoria de reclamos y sugerencias con sus respectivas respuestas a clientes y acciones correctivas realizadas • Procedimiento documentado que explique funcionamiento del sistema <p><u>Procedimiento debe incluir:</u></p> <p>Descripción del método de registro de sugerencias y reclamos, adopción de medidas correctivas (cuando corresponda), incluyendo seguimiento y respuesta a los clientes.</p> <p><u>Puede incluir:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resumen de los principales resultados de la evaluación de los clientes y tratamiento de los reclamos • Resumen de las medidas correctivas aplicadas durante los últimos 2 años (si las hubiere). 	0-1	A.4.i A.4.ii

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).

6.2	<p><u>Sello Q</u></p> <p>El establecimiento cuenta con el sello de calidad turística de SERNATUR, vigente al momento de postulación.</p>	Certificado que acredite que el establecimiento cuenta con el sello de Calidad turística de SERNATUR.	0-1	
Criterios SOCIO-CULTURALES				
7	Contribución al desarrollo local			
7.1	<p><u>Responsabilidad Social Empresarial</u></p> <p>El establecimiento aporta financiamiento u horas profesionales para iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en ámbitos como educación, capacitación, salud, saneamiento ambiental u otras que favorezcan a un grupo identificado de personas de la comunidad o localidad en la cual está instalado el establecimiento.</p> <p>Participa de alguna organización que planifique y gestione el desarrollo turístico del turismo sustentable en el destino, siempre y cuando existan tales organizaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documento firmado por la entidad o comunidad beneficiada • Informe de iniciativas de RSE apoyadas por el establecimiento <p><u>Informe debe incluir:</u></p> <p>Tipo de iniciativa, fecha, ubicación, montos y/u horas profesionales invertidas.</p>	0-1	B.1.i
7.2	<p><u>Apoyo a iniciativas culturales</u></p> <p>El establecimiento organiza y/o apoya la realización en sus propias instalaciones o en otro lugar, de eventos, exposiciones y otras actividades destinadas a poner en valor la cultura local y/o de sus pueblos originarios. Estas son algunas de las instancias de apoyo que podrían aplicar: tocatas, conciertos, exposiciones de pintura, de esculturas, de artesanía, culinaria local o cualquier otra manifestación cultural.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documento firmado por la entidad o comunidad apoyada • Informe de actividades realizadas por el establecimiento <p><u>Informe debe incluir:</u></p> <p>Tipo de actividades, fecha, duración, ubicación, datos de contacto de artista apoyado, montos y/u horas profesionales invertidas y registro de la actividad (archivo fotográfico, prensa, respaldo de sitio web, material impreso y/o otros medios que correspondan).</p>	0-1	B.4.i
8	Bienestar de la comunidad			

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).

8.1	<p><u>Bienestar de la comunidad</u></p> <p>La ubicación, planificación, diseño, construcción, restauración (si corresponde), operación y actividades del establecimiento (incluidas las actividades organizadas para turistas), se desarrollarán y evaluarán teniendo en cuenta la capacidad e integridad del entorno natural y cultural, respetando la legislación vigente sobre el uso de la tierra y las áreas protegidas, proporciona acceso a las personas con discapacidad y no afecta ni pone en peligro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • el acceso a la vivienda para las comunidades aledañas. • la producción, consumo o transporte de alimentos y agua de las comunidades aledañas. • el suministro de energía de las comunidades aledañas • el suministro de agua a las comunidades aledañas • los servicios básicos de salud o la infraestructura sanitaria de las comunidades aledañas • el acceso a los recursos básicos para la subsistencia de la comunidad, incluyendo los recursos acuáticos. • el acceso a sitios patrimoniales culturales, históricos o espirituales. • los derechos de uso de vías de acceso y el transporte de las comunidades residentes. • el entorno natural y el patrimonio cultural aledaño al establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Declaración escrita de la alta gerencia, que de fe del cumplimiento del requisito • Informe que identifique claramente cuáles son los puntos de riesgo a los que el establecimiento se podría ver involucrado y un detalle de como se hace cargo de ellos • Resolución de calificación Ambiental (RCA). Aplica solo para aquellos proyectos que deban someterse al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA), según Ley N° 19.300, Sobre Bases Generales del Medio Ambiente <p><u>Puede incluir:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de acciones o iniciativas que el establecimiento ha desarrollado para reducir el impacto ambiental y cultural, cuando corresponda. <p>Carta de aclaración de algún consejo comunal representativo.</p>	0-1	<p>A.6.1.i</p> <p>A.6.1.ii</p> <p>A.6.2.i</p> <p>A.6.2.ii</p> <p>A.6.2.iii</p> <p>A.6.4.i</p> <p>B.9.i</p> <p>B.9.ii</p> <p>B.9.iii</p> <p>B.10.i</p> <p>B.10.ii</p> <p>B.10.iii</p> <p>C.3.ii</p>
-----	--	--	-----	--

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).

8.2	<p><u>Protección de la propiedad intelectual</u></p> <p>El establecimiento respeta los derechos de propiedad intelectual de artesanos, compositores, productores y demás miembros de la comunidad local que comercializan sus productos y servicios por medio del establecimiento.</p>	<p>Declaración escrita de la alta gerencia, que de fe del cumplimiento del requisito.</p> <p><u>Declaración debe incluir:</u></p> <p>Listado de productos y servicios que cuentan con autorización de la comunidad local o pagan los derechos respectivos.</p> <p><u>Puede incluir:</u></p> <p>Certificado de pago a la Sociedad Chilena del Derecho de Autor (SCD), esto corresponde sólo a expresiones musicales.</p>	0-1	C.4.ii
9	<p>Desarrollo de oferta con elementos culturales</p>			
9.1	<p><u>Patrimonio cultural</u></p> <p>El establecimiento informa y/o provee interpretación a sus clientes sobre las características sociales y del patrimonio cultural (principalmente del patrimonio intangible¹²) de su entorno.</p> <p>Por ejemplo promocionando las actividades culturales de la localidad, para lo cual podrá apoyarse en SERNATUR Regional y/o en el municipio respectivo.</p>	<p>Informe de actividades de información y/o interpretación realizadas por el establecimiento, donde se explique claramente las características sociales, culturales o patrimoniales puestas en valor.</p> <p><u>Debe incluir:</u></p> <p>Tipo de actividades, fecha, duración, ubicación, montos y/u horas hombre invertidas, registro de la actividad (archivo fotográfico, prensa, respaldo de sitio web, material impreso y/u otros medios que correspondan).</p>	0-1	A.8.i A.8.ii

¹² Patrimonio Intangible: oficios, lenguaje, costumbres, religiones, fiestas, carnavales, tradiciones, ceremonias, mitos, leyendas y música.

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).



9.2	<p><u>Uso de materiales locales</u></p> <p>El establecimiento emplea técnicas tradicionales y/o materiales locales y/o de origen indígena en el diseño y/o construcción de sus instalaciones.</p> <p>Tener en consideración que para el cumplimiento del criterio basta con emplear una técnica o material local o indígena, pero esta debe estar presente en al menos un 80% de las instalaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección de las instalaciones • Documento que describa los materiales y/o técnicas de construcción utilizadas en el establecimiento <p><u>Documento debe incluir:</u></p> <p>Características de los materiales, diseños, técnicas que permitan reconocer la vinculación con la cultura local, justificación citando bibliografía para avalar la información.</p> <p><u>Puede incluir:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria del arquitecto • Fotografías de las instalaciones 	0-1	A.6.3.i A.6.3.ii
9.3	<p><u>Incorporación del patrimonio local</u></p> <p>El establecimiento ha incorporado elementos del arte, la arquitectura o del patrimonio cultural local en aspectos como: diseño, decoración, operaciones, gastronómicos o en lugares de venta, cuando corresponde.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección de las instalaciones. • Documento que identifique los elementos <p><u>Documento debe incluir</u></p> <p>Descripción de los elementos del arte, arquitectura y patrimonio cultural local utilizados, justificación citando bibliografía para avalar la información.</p>	0-1	C.4.i
9.4	<p><u>Puesta en valor de la historia local</u></p> <p>El establecimiento pone en valor la historia local. Para cumplir con el criterio se debe exhibir al menos 2 elementos históricos y/o arqueológicos (pudiendo considerar replicas) locales o nacionales, realizándolos y proveyendo interpretación de estos.</p> <p>Esto se enfoca principalmente en el patrimonio tangible¹³</p> <p>Tener en consideración el cumplimiento de la ley de monumentos nacionales 17.288/70.</p>	<p>Informe de elementos puestos en valor por el establecimiento.</p> <p><u>Informe debe incluir:</u></p> <p>Descripción, fechas, ubicación y justificación citando bibliografía para avalar la información.</p>	0-1	C.2.i

¹³ Patrimonio Tangible: muebles (manuscritos, documentos, artefactos históricos, grabaciones, fotografías, obras de arte y artesanía) e inmueble (monumentos o sitios arqueológicos o históricos, conjuntos arquitectónicos, paisajes culturales, centros industriales y obras de ingeniería).

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).



10	Protección del patrimonio Socio-Cultural			
10.1	<p><u>Código de Conducta de Turista Responsable</u></p> <p>El establecimiento difunde el “Código de Conducta del Turista Responsable” elaborado por SERNATUR, disponible en forma visible y permanente para sus clientes.</p> <p>Aquellos establecimientos emplazados dentro de áreas protegidas y/o sitios sensibles de riqueza cultural o histórica, deben dar una explicación apropiada a sus huéspedes sobre el código de conducta del turista responsable y su aplicabilidad en dicha zona.</p>	<p>Inspección visual del material de difusión al interior del establecimiento.</p> <p><u>Debe incluir</u></p> <p>Todo el contenido del “Código de Conducta del Turista Responsable”, elaborado por SERNATUR</p> <p><u>Aquellos establecimientos emplazados dentro de áreas protegidas y/o sitios sensibles de riqueza cultural o histórica deben incluir:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento que describa el modo utilizado para entregar esta información a los huéspedes, que incluya importancia de la biodiversidad local. • Entrevista con los huéspedes 	0-1	B.5.i B.5.ii
10.2	<p><u>Acuerdo de medidas de comportamiento del visitante</u></p> <p>En los casos en que se realicen o puedan verificarse actividades en comunidades indígenas, el establecimiento respectivo, deberá ajustar el contenido del "Código de Conducta del Turista Responsable" mediante una participación de la o las comunidades indígenas involucradas, con la finalidad de acordar dicho contenido. Además, el referido código deberá ser debidamente difundido y socializado entre el personal del establecimiento que preste servicios en el mismo y los huéspedes que alojen y/o utilicen las instalaciones de éste.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Declaración escrita del representante legal del establecimiento respecto del hecho de que se desarrollen o no de actividades en comunidades indígenas. • Informe que consigne el proceso de participación indígena que se haya realizado y que dé cuenta de los acuerdos o resultados alcanzados para ajustar el Código de Conducta de Empresario y/o turista responsable; • Informe que acredite la debida difusión y socialización al personal que presten servicios en el establecimiento y huéspedes que alojen y/o utilicen las instalaciones de éste del Código de Conducta ajustado 	0-1- N/A	

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).

10.3	<p><u>Conservación del patrimonio cultural</u></p> <p>El establecimiento ha desarrollado iniciativas propias y/o participa activamente en iniciativas de protección, restauración y/o conservación del patrimonio cultural.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documento firmado por la entidad o comunidad beneficiada • Registro de la actividad (archivo fotográfico, prensa, respaldo de sitio web, material impreso y/u otros medios que correspondan) • Informe de actividades de conservación o restauración realizadas por el establecimiento <p><u>Informe debe incluir:</u></p> <p>Tipo de actividades, fecha, duración, ubicación, montos y/u horas hombre invertidas.</p> <p><u>Puede Incluir:</u></p> <p>Lo que se está protegiendo, restaurando o conservado puede ser parte del catastro de atractivos turísticos de SERNATUR.</p>	0-1	C.3.i
	Criterios MEDIOAMBIENTALES			
11	Gestión del agua			

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).

11.1	<p><u>Plan de gestión del agua</u></p> <p>El establecimiento tiene un plan de gestión del agua para los próximos 2 años. Este plan considera la evaluación del riesgo del agua y, en áreas hídricas de alto riesgo, el establecimiento debe identificar objetivos para la gestión y administración del agua en el área local.</p> <p>Recomendamos apoyarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía de apoyo N°3, “Guía para el Desarrollo de un Plan de Gestión del Agua”. • Herramienta de eco eficiencia www.chilesustentable.travel/alojamientos-eco-eficientes/ 	<p>Plan bienal (2 años) de gestión del agua firmado por la alta gerencia, el cual debe incluir a lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción de la situación actual (refiriéndose al menos a los “temas fundamentales” definidos en guía de apoyo N°3, justificando cuando alguno de ellos no aplique) • Identificación de oportunidades de mejora (siempre intentando mejorar la eficiencia en el consumo del agua y justificando cuando no aplique en alguno de los temas) • Plan de incorporación de las oportunidades de mejora (definiendo al menos: acciones a implementar, recursos, responsables y plazos) <p><u>En caso de renovación de la distinción, adicionalmente se debe incluir:</u></p> <p>Registro de avance del cumplimiento del plan anterior, dejando claramente estipulado si se cumplió con las “acciones a implementar” planteadas en ciclo previo de distinción.</p>	0-1	D.1.4.ii
11.2	<p><u>Monitoreo del agua</u></p> <p>El establecimiento cuenta con un sistema efectivo de monitoreo que permite medir, por lo menos mensualmente, el consumo de agua total y por pernoctación (huésped/noche) para cada una de las fuentes de agua utilizada por el establecimiento (aguas superficiales, de pozo y/o de empresa de servicios).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de consumo de agua desglosados por fuente de captación, indicando para cada mes el consumo total de agua y el consumo por pernoctación (en www.chilesustentable.travel/distincion/descargables/ podrás encontrar una planilla prediseñada). • Control de los medidores y/o de las boletas de servicio de suministro de agua. 	0-1	D.1.4.i D.1.4.iii

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).

11.3	<p><u>Fuentes alternativas de agua</u></p> <p>En caso de que el establecimiento utilice otras fuentes de captación distintas a la provista por empresas de servicios sanitarios, garantizar que el uso de estas aguas es sustentable y no afecta la viabilidad de sus fuentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado de la DGA sobre la proveniencia de las aguas y su dominio • Inspección de las instalaciones <p><u>Puede incluir:</u></p> <p>Inspección de las fuentes de agua, entrevistas con el personal y entrevistas con miembros de la comunidad local.</p>	0-1- N/A	D.1.4.iv
11.4	<p><u>Uso eficiente del agua</u></p> <p>El establecimiento cuenta con aparatos o dispositivos para el uso eficiente de agua:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos el 60% de las duchas instaladas en los baños consumen menos de 9 litros por minuto, y/o • Al menos el 60% de las llaves (grifería) instaladas en los baños consumen menos de 9 litros por minuto, y/o • Al menos el 60% de los inodoros instalados en los baños consumen menos de 6 litros por descarga. <p>Para determinar los cálculos recomendamos apoyarse en la herramienta de eco eficiencia www.chilesustentable.travel/alojamientos-eco-eficientes/</p>	<p>Inspección de una muestra aleatoria de las instalaciones realizando mediciones para comprobar la eficiencia de los dispositivos declarada.</p>	0-1	D.1.4.ii

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).

11.5	<p><u>Lavado de textiles</u></p> <p>El establecimiento cuenta con un programa de lavado eficiente de textiles.</p> <p><u>El programa debe incluir al menos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Un sistema eficiente de cambio de toallas y ropa de cama en las habitaciones. • Un protocolo de operación de lavadoras con carga completa (esto no aplica en caso de que el establecimiento tercerice el servicio de lavandería) <p>Podrá basarse en la “Guía MTD para el uso eficiente del agua en lavanderías en el sector gastronómico y de alojamiento turístico”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección de las instalaciones • Entrevistas con el personal 	0-1	D.1.4.ii
11.6	<p><u>Agua de piscina</u></p> <p>El establecimiento aplica medidas para reducir el consumo de agua de piscina (manejo correcto del retro lavado, uso filtros o pre-filtros de bajo consumo de agua de retro lavado, uso de cubiertas para reducir la evaporación y el ingreso de materias contaminantes, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documento que explique las medidas aplicadas • Plan de mantención y registros • Entrevistas con el personal. • Inspección de las instalaciones 	0-1- NA	D.1.4.ii
11.7	<p><u>Aguas servidas</u></p> <p>El establecimiento trata sus aguas servidas de manera efectiva y son liberadas sin causar efectos negativos para la comunidad ni el medioambiente (esto es una obligación para aquellos establecimientos emplazados en zonas sin conexión a alcantarillado público según el Decreto N° 236/26 del Ministerio de Salud) y/o colecta aguas pluviales (aguas lluvias) de manera sistemática (teniendo infraestructura que lo permita) y las utiliza en aplicaciones apropiadas que permiten el aprovechamiento del recurso sin afectar negativamente a huéspedes ni personal (uso de aguas pluviales para riego, lavanderías, lavado de autos, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documento que identifique y describa la tecnología utilizada (podrá utilizarse la ficha técnica del fabricante o una descripción detallada elaborada por el establecimiento) • Inspección de las instalaciones • Entrevistas con el personal. • Resolución Sanitaria de alcantarillado particular (en caso de que aplique) 	0-1	D.1.4.ii

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).

12	Gestión de la energía			
12.1	<p>Plan de gestión de energía</p> <p>El establecimiento tiene un plan de gestión de energía para los próximos 2 años.</p> <p>Recomendamos apoyarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía de apoyo N°4, “Guía para el Desarrollo de un Plan de Gestión de la Energía”. • Herramienta de eco eficiencia www.chilesustentable.travel/alojamientos-eco-eficientes/ 	<p>Plan bienal (2 años) de gestión de la energía firmado por la alta gerencia, el cual debe incluir a lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción de la situación actual (refiriéndose al menos a los “temas fundamentales” definidos en guía de apoyo N°3, justificando cuando alguno de ellos no aplique) • Identificación de oportunidades de mejora (siempre intentando mejorar la eficiencia en el consumo de la energía y justificando cuando no aplique en alguno de los temas) • Plan de incorporación de las oportunidades de mejora (definiendo al menos: acciones a implementar, recursos, responsables y plazos) <p><u>En caso de renovación de la distinción, adicionalmente se debe incluir:</u></p> <p>Registro de avance del cumplimiento del plan anterior, dejando claramente estipulado si se cumplió con las “acciones a implementar” planteadas en ciclo previo de distinción.</p>	0-1	D.1.3.ii D.2.1.ii
12.2	<p>Monitoreo de energía</p> <p>El establecimiento tiene un sistema efectivo de monitoreo que permite medir, por lo menos mensualmente, el consumo total y por pernoctación (huésped/noche) de cada fuente de energía que utiliza (energía eléctrica, gas natural, GLP, leña, petróleo, bencina etc.) para su operación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de consumo para cada fuente de energía indicando para cada mes el consumo total y el consumo por pernoctación (en www.chilesustentable.travel/distincion/descargables/ podrás encontrar una planilla prediseñada). • Control de los medidores y/o de las boletas de los servicios de suministro de energía. 	0-1	D.1.3.i D.1.3.iii

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).

12.3	<p><u>Instalaciones lumínicas eficientes</u></p> <p>Más del 80% de las lámparas (ampolletas, bombillas, focos, tubos u otras) utilizadas en las instalaciones, son eficientes (lámparas fluorescentes compactas, tubos fluorescentes, LEDs, lámparas de vapor de sodio, etc.).</p> <p>Recomendamos apoyarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herramienta de eco eficiencia www.chilesustentable.travel/alojamientos-eco-eficientes/ • Guía MTD para disminuir el consumo energético en iluminación y operaciones de cocina en el sector de alojamiento turístico y gastronomía”, elaborada por CPL. 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro del total de lámparas y el total de lámparas eficientes. • Inspección de una muestra aleatoria de las instalaciones 	0-1	D.1.3.ii D.2.1.ii
12.4	<p><u>Edificaciones eco-eficientes</u></p> <p>Los edificios del establecimiento son adecuados al clima local y cuentan con los elementos necesarios para reducir el consumo energético de los sistemas de climatización tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aislación • ventanas de termopanel • ventilación natural • ventanas protegidas de las radiaciones solares durante los meses de calor • otros <p>La suma de los sistemas referidos implementados debe tener una cobertura de al menos el 90% de las instalaciones.</p> <p>Recomendamos apoyarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herramienta de eco eficiencia www.chilesustentable.travel/alojamientos-eco-eficientes/ • “Guía MTD para el acondicionamiento térmico en servicios de alojamiento turístico”, elaborada por CPL. 	<p>Inspección de una muestra aleatoria de las instalaciones.</p> <p>Puede Incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de un arquitecto • Memoria del Arquitecto 	0-1	D.1.3.ii D.2.1.ii

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).

12.5	<p><u>Dispositivos eficiencia energética</u></p> <p>El establecimiento cuenta con dispositivos que permiten reducir el gasto energético de las luminarias, equipos de calefacción y/o aire acondicionado en habitaciones de huéspedes, áreas públicas o de trabajo. Como por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • interruptores de tarjeta • sistemas basados en sensores de puerta y de ocupación • sensores de movimiento • otros <p>Cualquiera de los dispositivos utilizados debe tener una cobertura de al menos el 50% de los lugares óptimos para ser usados.</p> <p>Recomendamos apoyarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herramienta de eco eficiencia www.chilesustentable.travel/alojamientos-eco-eficientes/ • “Guía MTD para disminuir el consumo energético en iluminación y operaciones de cocina en el sector de alojamiento turístico y gastronomía” y en la “Guía MTD para Calefacción de Servicios de Alojamiento Turístico”, elaborada por CPL 	Inspección de una muestra aleatoria de las instalaciones.	0-1	D.1.3.ii D.2.1.ii
------	---	---	-----	----------------------

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).

12.6	<p><u>Energía renovable</u></p> <p>El establecimiento aprovecha fuentes de energía renovable para abastecer parte de la cantidad total de energía que utiliza en sus instalaciones (solo se considerarán aquellas generaciones que sean incorporadas a la red de uso de las instalaciones). El establecimiento realiza esfuerzos específicos para aumentar el uso de energías renovables.</p> <p>Estas fuentes incluyen energía solar térmica, fotovoltaica, hidroeléctrica, eólica, geotérmica o aquella generada a partir de biogás, leña seca (considerando solo aquella certificada) o residuos agrícolas y forestales (pellets).</p> <p>Recomendamos apoyarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herramienta de eco eficiencia www.chilesustentable.travel/alojamientos-eco-eficientes/ • Guía de apoyo N°4: “Desarrollo de un plan de gestión de energía”. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento que identifique y describa la tecnología utilizada (podrá utilizarse la ficha técnica del fabricante o una descripción detallada elaborada por el establecimiento) • Registros de consumo de energía. • Inspección de las instalaciones. <p><u>Puede incluir:</u></p> <p>Factura</p>	0-1	D.1.3.iv D.2.1.ii
13	<p>Reducción de la contaminación</p>			

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).

13.1	<p><u>Plan de gestión de residuos</u></p> <p>El establecimiento cuenta con un plan de gestión de residuos para los próximos 2 años que incluye un programa de manejo y almacenamiento adecuado y seguro de sustancias peligrosas que incluya la forma de disposición adecuada y segura de la totalidad de los residuos peligrosos que se genera (baterías, ampolletas y tubos fluorescentes, residuos de pesticidas, solventes y otros productos que contengan ingredientes, tóxicos, inflamables, explosivos, corrosivos u oxidantes).¹⁴</p> <p>Recomendamos apoyarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía de apoyo N°5, “Guía para el Desarrollo de un Plan de Gestión de Residuos”. • Herramienta de eco eficiencia www.chilesustentable.travel/alojamientos-eco-eficientes/ 	<p>Plan bienal (2 años) de gestión de la contaminación firmado por la alta gerencia, el cual debe incluir a lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción de la situación actual (refiriéndose al menos a los “temas fundamentales” definidos en guía de apoyo N°5, justificando cuando alguno de ellos no aplique) • Identificación de oportunidades de mejora (siempre intentando mejorar la gestión de residuos y justificando cuando no aplique en alguno de los temas) • Plan de incorporación de las oportunidades de mejora (definiendo al menos: acciones a implementar, recursos, responsables y plazos) <p><u>En caso de renovación de la distinción, adicionalmente se debe incluir:</u></p> <p>Registro de avance del cumplimiento del plan anterior, dejando claramente estipulado si se cumplió con las “acciones a implementar” planteadas en ciclo previo de distinción.</p>	0-1	D.1.1.i D.2.4.ii D.2.4.iv D.2.5.iii
13.2	<p><u>Monitoreo de residuos</u></p> <p>El establecimiento tiene un sistema de monitoreo efectivo que permite medir y estimar el peso o el volumen de los residuos sólidos, incluidos los desperdicios de alimentos, y determinar, al menos cada mes, la cantidad total de residuos sólidos generados y por pernoctación (invitado / por noche).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registros de la cantidad de residuos sólidos desechados por el establecimiento indicando para cada mes la cantidad total y por pernoctación de residuos sólidos desechados (en www.chilesustentable.travel/distincion/descargables/ podrás encontrar una planilla prediseñada). • Inspección de las instalaciones • Entrevistas con el personal 	0-1	D.2.4.i

¹⁴ El Decreto Supremo N° 148 define los residuos que son considerados peligrosos.

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).

13.3	<p><u>Disposición de residuos sólidos</u></p> <p>El establecimiento dispone de forma adecuada los residuos sólidos domiciliarios que genera para no afectar negativamente el entorno y las poblaciones aledañas.</p> <p>Para el sector de acopio de residuos se debe contar con¹⁵:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Señalética de identificación de contenedores de residuos, • Suelo impermeable y lavable, • Con desagüe conectado al alcantarillado o al sistema de tratamiento, • Con contenedores herméticos con tapa y fáciles de lavar, • Un contenedor para residuo orgánico con la finalidad de evitar un potencial foco de infección y • El recinto de acopio de residuos no debe tener conexión directa con la cocina o zonas de elaboración de alimentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección de las instalaciones • Entrevistas con el personal 	0-1	D.2.4.iv
------	---	--	-----	----------

¹⁵ Especificaciones extraídas de los APL (Acuerdos de Producción Limpia) promovidos por el CPL (Consejo de Producción Limpia)

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).

13.4	<p><u>Reciclaje</u></p> <p>El establecimiento cuenta con un sistema de reciclaje que permite recuperar y valorizar los principales desechos NO orgánicos generados por sus operaciones (envases de vidrio, botellas plásticas, tetra pak, metales, papel y cartón, aceite quemado de cocina, etc.) y/o un sistema de valorización de desechos orgánicos (compostaje, vermicompostaje, alimento para animales, etc.) en buen funcionamiento.</p> <p>Se excluye de este requisito los materiales que no pueden ser reciclados en o cerca de la localidad donde está ubicado el establecimiento.</p> <p>Recomendamos apoyarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía SERNATUR, “Guía para el Desarrollo de un Plan de Gestión de Residuos”. • “Guía MTD para Minimizar la Generación de Residuos Sólidos en el Sector Gastronómico y de Alojamiento Turístico”, elaborada por CPL 	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección de las instalaciones • Entrevistas con el personal 	0-1	D.2.4.iii
------	--	--	-----	-----------

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).



13.5	<p><u>Bienes de consumo desechables</u></p> <p>La organización gestiona la compra de bienes de consumo desechables, incluidos los alimentos, para minimizar el desperdicio. El establecimiento cuenta con un registro de compra y uso de bienes de consumo desechables¹⁶, y aplica medidas efectivas para reducir el uso de dichos bienes de acuerdo a un periodo de 1 año.</p> <p>Recomendamos apoyarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía SERNATUR, “Guía para el Desarrollo de un Plan de Gestión de Residuos”. • “Guía MTD para Minimizar la Generación de Residuos Sólidos en el Sector Gastronómico y de Alojamiento Turístico”, elaborado por CPL. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de adquisiciones del establecimiento, • Inspección de las instalaciones • Entrevistas con el personal. 	0-1	D.1.2.i D.1.2.ii D.2.4.ii
13.6	<p><u>Sustancias biodegradables</u></p> <p>El establecimiento aplica medidas que permiten minimizar el uso de pesticidas, pinturas, desinfectantes, insumos de limpieza y otros productos que, por su composición o naturaleza, son considerados sustancias nocivas para la salud y el medioambiente¹⁷.</p> <p>Una de estas medidas de minimización consiste en sustituir las sustancias peligrosas con productos biodegradables, inocuos o menos peligrosos.</p> <p>Tener en consideración que para cumplir con el criterio los productos de al menos el 10% de las categorías debe ser etiquetado como amigable con el medioambiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de categorías de productos utilizados (identificando los productos biodegradables o amigables con el medioambiente de los que no lo son) • Inspección de las instalaciones. <p><u>Puede incluir:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de despensa o bodegas de almacenamiento de estos productos • Facturas o boletas • Entrevista con el personal 	0-1	D.2.5.i D.2.5.ii

¹⁶ Por bienes de consumo desechables se entiende todos los productos no durables que el establecimiento utiliza en sus instalaciones y operaciones, excluyendo los alimentos y bebidas (por ejemplo, bolsas plásticas, envases desechables, vajilla desechable, papel de oficina, cartuchos de tóner, pilas, productos de limpieza, amenities para baños de huéspedes, etc.).

¹⁷ Insecticidas, pesticidas, pinturas, barnices, desinfectantes, cloros, detergentes, refrigerantes, desatascadores, limpiadores varios, aerosoles varios, etc (son potencialmente nocivos los productos que por sus compuestos puedan ser explosivos, comburentes, inflamables, tóxicos, nocivos, corrosivos, irritantes, infecciosos, carcinogénicos, mutagénicos, tóxicos para la reproducción o peligroso para el medio ambiente)

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).



13.7	<p><u>Reducción de contaminación del aire, acústica, lumínica y erosión de suelos</u></p> <p>El establecimiento toma medidas para minimizar la contaminación por ruido, luz, compuestos dañinos para la capa de ozono, y otros contaminantes del aire, suelo y aguas producto de su operación.</p> <p>Además de tomar medidas para minimizar la erosión y las escorrentías artificiales (si es que aplica).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Declaración escrita de la alta gerencia, que de fe del cumplimiento del criterio • Informe que identifique claramente cuáles son los puntos de riesgo a los que el establecimiento se podría ver involucrado y un detalle de como se hace cargo de ellos • Inspección de las instalaciones • Entrevistas con el personal. 	0-1	D.2.6
14	<p>Huella de carbono</p>			
14.1	<p><u>Medición Huella de Carbono</u></p> <p>El establecimiento ha identificado y medido su huella de carbono anual al menos una vez en los últimos 2 años, calculando las emisiones de gases de efecto invernadero de todas las fuentes controladas por él.</p> <p>Recomendamos apoyarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma web estatal para medir la huella de carbono www.huellachile.cl • Guía de apoyo N°6, “Guía para la Medición de la Huella de Carbono”. 	<p>Inventario anual de gases de efecto invernadero de acuerdo a metodología reconocida a nivel internacional (planilla de cálculo e informe).</p> <p><u>Puede Incluir:</u></p> <p>Entrevista con el responsable de la medición de la huella de carbono.</p>	0-1	D.2.1.i
14.2	<p><u>Compensación Huella de Carbono</u></p> <p>El establecimiento implementa medidas para compensar sus emisiones de gases de efecto invernadero.</p> <p>Para cumplir se debe de compensar al menos el 50% de las emisiones anuales (esto debe ser demostrable).</p> <p>De no haber cumplido con el criterio 14.1, el presente criterio no se puede cumplir.</p>	<p>Documentos que comprueban las medidas adoptadas para compensar las emisiones de gases de efecto invernadero del establecimiento.</p>	0-1	D.2.1.iii

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).

14.3	<p><u>Gestión del transporte</u></p> <p>El establecimiento motiva a sus clientes, personal y/o proveedores a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero relacionadas con el transporte.</p> <p>El establecimiento realiza esfuerzos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero provocadas por su propio transporte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos u otras pruebas que demuestran los esfuerzos realizados por el establecimiento para cumplir con este requisito. • Entrevistas con el personal. 	0-1	D.2.2
15	<p>Conservación de la biodiversidad</p>			
15.1	<p><u>Difusión conservación de la biodiversidad</u></p> <p>El establecimiento usa de forma efectiva material de difusión sobre las iniciativas de conservación de la biodiversidad que existen en la zona y material de educación para que el personal y los clientes sepan lo que pueden hacer para contribuir a la conservación de la biodiversidad.¹⁸</p>	Revisión de los materiales (físicos o a través de la web) utilizados por el establecimiento.	0-1	A.8.iii D.3.3.ii
15.2	<p><u>Comercialización de especies silvestres</u></p> <p>El establecimiento NO comercializa, exhibe, compra, consume y/o extrae especies nativas y/o endémicas de su medio natural. Si lo hace, es solamente en el marco de una actividad regulada que garantiza un uso sostenible de las mismas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección de las instalaciones • Entrevistas con el personal. <p><u>Puede incluir:</u></p> <p>Entrevistas con miembros de la comunidad local.</p>	0-1	D.3.1

¹⁸ El Código de Conducta del Turista Responsable (ver punto 10.1) puede servir como uno de los instrumentos de educación sobre lo que los clientes pueden hacer para contribuir a la conservación de la biodiversidad y de los ecosistemas.

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).

15.3	<p><u>Cautiverio de especies silvestres</u></p> <p>El establecimiento no mantiene en cautividad a especies silvestres, salvo en actividades adecuadamente reguladas y que cumplen con las leyes vigentes (como la ley 20.380).</p> <p>Sólo las personas autorizadas y en posesión de los equipos adecuados pueden mantener en cautividad especies silvestres sosteniendo un trato digno con ellas.</p> <p>Además, el establecimiento apoya programas de educación, recuperación, rehabilitación y reinserción de especies nativas y/o endémicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección de las instalaciones • Entrevistas con el personal. • Informe que detalle el programa apoyado por el establecimiento <p>Informe debe incluir:</p> <p>Tipo de apoyo, fecha, duración, ubicación, datos de contacto de quien administra el programa apoyado, montos y/u horas profesionales invertidas y registro del apoyo (archivo fotográfico, prensa, respaldo de sitio web, material impreso y/u otros medios que correspondan).</p>	0-1	D.3.2.i D.3.2.ii
15.4	<p><u>Apoyo a iniciativas de conservación de la biodiversidad</u></p> <p>El establecimiento apoya y contribuye iniciativas de conservación de la biodiversidad a través del manejo adecuado de su propiedad. Se le presta especial atención a las Áreas de Vida Silvestre Protegidas y las áreas de biodiversidad de alto valor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos u otras pruebas que demuestren los esfuerzos realizados por el establecimiento para cumplir con este requisito. • Entrevistas con el personal. 	0-1	D.3.3.i D.3.3.ii
15.5	<p><u>Educación ambiental</u></p> <p>El establecimiento genera un espacio de educación ambiental sobre la flora nativa y endémica como por ejemplo con charlas, señalética, folletería, otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección de las instalaciones • Informe que detalle el espacio de educación ambiental generado 	0-1	

Sistema de “Distinción Turismo Sustentable” aplicable a Servicios de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 3-2020).

15.6	<p><u>Interacción con especies silvestres</u></p> <p>El establecimiento tiene interacciones no invasivas con especies de vida silvestre, considerando su impacto acumulativo, y las interacciones se manejan de manera responsable para evitar efectos adversos sobre la viabilidad de las poblaciones en el medio ambiente natural y los animales.</p> <p>En caso de una alteración del ecosistema, el establecimiento debe contar con un "plan operativo para la conservación de la biodiversidad" relacionado con sus operaciones. Este plan debe explicar cómo sus operaciones pueden ayudar a minimizar, rehabilitar, conservar, reducir sus amenazas y mitigar los impactos sobre la biodiversidad (flora y fauna) y compensar, especialmente cuando el establecimiento se encuentra dentro o cerca de un Área de Vida Silvestre Protegida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que NO haya efectos adversos: informe que identifique claramente cuáles son los puntos de riesgo en los que podría estar involucrado el establecimiento y un detalle de cómo los atiende • Si hay efectos adversos: documento que detalla el plan de minimización o rehabilitación y compensación. <p><u>Documento debe incluir:</u></p> <p>Evaluación de la situación actual, planes de acción, objetivos, acciones y responsabilidad.</p> <p><u>Puede incluir:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas con miembros de la comunidad local • Inspección de las instalaciones y del entorno • Entrevistas con el personal 	0-1	<p>D.3.5.i</p> <p>D.3.5.ii</p> <p>D.3.5.iii</p> <p>D.3.5.iv</p>
------	--	---	-----	---