



Recomendaciones de buenas prácticas en Sustentabilidad

Servicios de Restaurantes y similares

Noviembre de 2021



Introducción

A continuación se entregan recomendaciones que pueden implementarse de manera de comprometerse con la sustentabilidad y contar con una oferta competitiva y acorde a las expectativas de los turistas.



Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Restaurantes y similares

ÍTEM	RECOMENDACIÓN
<p>1. BUSCAR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES</p> <p>La satisfacción de los clientes es la primera prioridad. Por ello la evaluamos y gestionamos a través de encuestas y de todos los canales de atención, incluyendo OTAs y Redes Sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Contar con encuesta de satisfacción del cliente y gestión de los resultados• Gestionar los comentarios en OTAs y Redes Sociales
<p>2. OFRECER TRABAJO DECENTE</p> <p>Contratamos mayoritariamente a personal local, con equidad de género, apoyándoles en su desarrollo profesional a través de constante capacitación.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Al menos el 50% del personal es residente local. Se consideran locales a los habitantes de la región o de un radio de 200 kms.• Contar con un plan de capacitación que establezca metas de porcentajes de trabajadores capacitados y plazos de cumplimiento. El porcentaje debe apuntar a mínimo 50% una vez cumplido el plazo. (Se incluye pestaña con lineamientos para capacitación)

Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Restaurantes y similares

ÍTEM	RECOMENDACIÓN
<p>3. CONTAR CON ABASTECIMIENTO LOCAL Y SUSTENTABLE</p> <p>Procuramos fortalecer una cadena de abastecimiento local. Incentivamos a nuestros clientes a adquirir productos elaborados localmente</p>	<ul style="list-style-type: none">• Contar con una porción significativa de productores locales como proveedores del establecimiento. Se entiende como productor local a aquel que produce dentro de la región o dentro de un radio de 200 kms.• Promocionar productores locales dentro del establecimiento• Comprar productos de proteína de origen animal (vacuno, cerdo, pollo, pescados, mariscos, huevos, otros) que cuenten con certificaciones que promueva la sustentabilidad• Comprar fruta o verdura con certificación orgánica o que promueva la sustentabilidad• Comprar lácteos con alguna certificación que promueva la sustentabilidad• Comprar vino con alguna certificación que promueva la sustentabilidad• Comprar cerveza artesanal local• Comprar café, té, hierbas o chocolate con alguna certificación que promueva la sustentabilidad

Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Restaurantes y similares

ÍTEM	RECOMENDACIÓN
<p>4. OFRECER OPCIONES SALUDABLES</p> <p>Ofrecemos opciones de alimentación saludable, con requisitos específicos (vegetariano, vegano, celiaco, etc.) y con menor impacto medioambiental</p>	<ul style="list-style-type: none">• Contar con opciones de alimentación saludable dentro del menú (menos calóricas, sin azúcar, etc)• Contar con opciones para clientes con requisitos de alimentación específicos (vegetariano, vegano, celiaco, etc.)• Comunicar la procedencia e impactos de los alimentos utilizados

Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Restaurantes y similares

ÍTEM	RECOMENDACIÓN
<p>5. HACER UN USO RACIONAL DEL AGUA</p> <p>Racionalizamos y reducimos el consumo de agua a través de dispositivos eficientes y buenas prácticas.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Asegurar que las llaves de lavaplatos consuman menos de 9 litros por minuto. Se recomienda incorporación de aireadores*• Contar con un protocolo de lavado de vajilla de bajo consumo de agua• Asegurar que las duchas del personal consuman menos de 9 litros por minuto. Se recomienda incorporación de aireadores*• En áreas comunes, incorporar llaves de lavamanos con temporizadas• Asegurar que las llaves de lavamanos consuman menos de 9 litros por minuto. Se recomienda incorporación de aireadores. Incluso, un flujo de 2 litros por minuto permite tener una buena experiencia de lavado de manos.*• Asegurar que los inodoros consuman menos de 6 litros por descarga. Se recomienda incorporar estanques con doble descarga• En caso de tener jardín, contar con vegetación cuyo consumo sea acorde a la realidad hídrica de la zona y evitar el riego en horas de mayor evaporación• Evitar el riego en horas de mayor evaporación• Contar con plan de mantenimiento preventivo para evitar filtraciones

Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Restaurantes y similares

ÍTEM	RECOMENDACIÓN
<p>6. ALCANZAR LA EFICIENCIA ENERGÉTICA</p> <p>Utilizamos dispositivos y aparatos energéticamente eficientes. También promovemos el buen uso de energía por parte de personal y clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Incorporar medidas de eficiencia energética. A continuación una selección, pero más medidas y detalles se encuentran en http://www.chilesustentable.travel/eficienciaenergetica• Contar con equipos (refrigeradores, hornos y otros) con alta calificación de eficiencia energética• Cambiar luminarias a más eficientes• Aprovechar la luz natural. Se debe planificar en la etapa de diseño con ventanas, claraboyas, abrir cortinas y persianas.• Regular la temperatura máxima del agua caliente• Incorporar sensores de movimiento• Aislar puertas y ventanas de entradas de aire. Adicionalmente, se recomienda el uso de elementos decorativos que reduzcan la pérdida de calor, como persianas, cortinas gruesas, cortinas tipo blackout, entre otras• Utilizar leña seca. Se recomienda utilizar leña seca que tenga menos de 20% de humedad. Incorporar leña certificada.• Aislar térmicamente. La pérdida de calor se puede evitar con un buen aislamiento, ya sea de paredes, techos e incluso de suelo.• Aislar tuberías. Permite la reducción de pérdidas/ganancias de calor en la distribución del agua caliente sanitaria y agua fría• Incorporar paneles fotovoltaicos para producir energía eléctrica desde el sol• Incorporar colectores solares. Utilizan la radiación solar para calentar el agua, la cual es posteriormente almacenada en contenedores.• Incorporar termopanel en ventanas

Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Restaurantes y similares

ÍTEM	RECOMENDACIÓN
<p>7. GESTIONAR CORRECTAMENTE NUESTROS RESIDUOS</p> <p>Manejamos nuestros residuos con un programa para Reducir, Reutilizar, Reciclar y Recuperar (4R).</p>	<ul style="list-style-type: none">• Eliminar los bienes de un solo uso, tales como bombillas, platos, cubiertos y vasos desechables. La ley 21.368 prohíbe el uso de bombillas, revolvedores, cubiertos y palillos de un solo uso desde febrero de 2022. Desde agosto de 2024 estará prohibido entregar cualquier plástico de un solo uso para consumo dentro y fuera de los establecimientos• Ofrecer agua de manera de eliminar o reducir la generación de botellas no retornables• Utilizar bebidas en botellas retornables• Comprar alimentos y productos de limpieza en grandes formatos, de manera de generar menos residuos de envases.• Revisar los procesos de la empresa de manera de ver si se puede reducir la utilización de papel• Contar con un sistema de valorización de residuos orgánicos (compostaje, lombricultura, alimento para animales, etc) que evite disposición en rellenos sanitarios• Contar con un sistema de reciclaje o disposición responsable de aceites generados en la cocina• Reciclar vidrio, papeles, cartones, latas, plásticos o tetrapak. Buenas fuentes para saber dónde y cómo reciclar en su localidad son: dirección de aseo y ornato municipal, seremías de medioambiente, encargados regionales de sustentabilidad de Sernatur, oficinas regionales de CORFO o SERCOTEC• Entregar pilas en lugares que aseguren una disposición responsable

Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Restaurantes y similares

ÍTEM	RECOMENDACIÓN
<p>8. VINCULARSE CON EL ENTORNO</p> <p>Apoyamos y nos vinculamos a iniciativas u organizaciones que compartan los valores de la empresa y generen valor social.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Apoyar y vincularse a iniciativas u organizaciones que compartan los valores de la empresa y generen valor social. Pueden ser del ámbito de educación, salud, deportivo, patrimonio cultural, desarrollo comunitario, entre otras. La vinculación puede establecerse a través de aportes monetarios, aportes valorizados de los servicios de la empresa u horas hombre.• Organizar o apoyar la realización en sus propias instalaciones o en otro lugar, de eventos, exposiciones y otras actividades destinadas a poner en valor la cultura local• Articularse con otros actores turísticos o productores locales, de manera de construir productos y experiencias turísticas que generen negocios potentes dentro de la localidad o entre regiones

Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Restaurantes y similares

ÍTEM	RECOMENDACIÓN
<p data-bbox="443 705 1079 737">9. VALORIZAR EL PATRIMONIO LOCAL</p> <p data-bbox="443 802 1296 981">Incorporamos platos y técnicas de cocción típicas de la zona y productos de arraigo local y nuestra decoración considera características propias de la zona</p>	<ul data-bbox="1419 686 3065 1226" style="list-style-type: none"><li data-bbox="1419 686 2742 718">• Contar con preparaciones típicas que resalten la tradición gastronómica local.<li data-bbox="1419 789 2718 821">• Contar con preparaciones que utilicen insumos típicos de la zona y realzarlo.<li data-bbox="1419 887 3065 1024">• Resaltar el patrimonio cultural tangible de la localidad, ya sea a través de fotos, reseñas o libros. Además, pueden contar con material que oriente al cliente respecto a cómo conocerlo (mapas, tours, horarios, etc.).<li data-bbox="1419 1089 2775 1121">• Contar con elementos decorativos que respondan a la identidad de la localidad.<li data-bbox="1419 1187 3018 1219">• Poner en valor objetos históricos (reales o réplicas), realzaros y proveer interpretación de éstos.

Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Restaurantes y similares

ÍTEM	RECOMENDACIÓN
<p>10. PROMOVER EL DESTINO</p> <p>Ofrecemos información veraz y actualizada del destino. Apoyamos y difundimos eventos y actividades locales.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Contar y entregar información veraz y actualizada del destino, de manera de guiar qué hacer y visitar.• Promocionar las actividades culturales de la localidad que pongan en valor su patrimonio cultural (principalmente intangible). Por lo general, Sernatur y la municipalidad cuentan con la cartelera cultural de la localidad.

Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Restaurantes y similares

*NOTA ¿CÓMO MEDIR EL CONSUMO DE DUCHAS Y LLAVES?

- Cronometrar cuantos segundos se demora en llenar un recipiente de un litro.
- El dividir 60 por ese valor, nos dará el consumo de agua del aparato en litros/minuto
- Por ejemplo, imaginémonos que una llave se demora 10 segundos en llenar un recipiente de un litro. Dividimos 60 por 10 ($60/10 = 6$) y nos da que la llave tiene un consumo de 6 litros por minuto.
- Mientras más se demora en llenar un litro, menor es el consumo del aparato.

Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Restaurantes y similares

LINEAMIENTOS DE CAPACITACIÓN

En materia de calidad de servicio o competencias en el ámbito económico, se recomienda revisar las ofertas de las municipalidades, OTEC locales, y ChileValora, ya que por lo general cuentan con instancias enfocadas en turismo. Además, hay una creciente oferta online en Sercotec y Corfo. Sernatur siempre va a estar al tanto de esta oferta. Dentro de estas opciones, destacan aquellas enfocadas en la comercialización turística digital, las que abordan desde cómo perfilar y segmentar los potenciales clientes hasta cómo lograr vender y posicionarse digitalmente.

En materia medioambiental, parte el curso de Sustentabilidad de Sernatur entrega nociones básicas. Se recomienda estar atentos a iniciativas del Ministerio del Medio Ambiente, Ministerio de Energía, Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático y Agencia de Sustentabilidad Energética, quienes cada cierto tiempo ponen material y cursos a disposición. También se pueden gestionar con ONGs locales. En particular, el Ministerio de Energía cuenta con oferta de cursos online en <http://aula.gestionaenergia.cl/mipymes/>

En materia sociocultural, una buena práctica es acercarse a ONGs locales de cultura y gestionar charlas patrimoniales al personal. Terminan experiencias muy valoradas. Por otra parte, hay localidades en las que Sernatur pone a disposición Tours Guiados Gratuitos. Se puede gestionar que el personal participe en dichos tours. Éstos tienen el plus de que se da a conocer el patrimonio desde una mirada turística, lo que permite aumentar el conocimiento local de los trabajadores y con ello su capacidad de anfitrión.

Capacitaciones relativas a la prevención de ESCNNA se pueden gestionar a través de Sernatur o la PDI.

Finalmente, es importante resaltar que las mutualidades de seguridad cuentan con amplios programas de capacitación en salud y seguridad, por lo que vale la pena explorar la oferta en conjunto con la mutualidad a la que esté afiliado. En particular, la ACHS cuenta con una gran variedad de cursos online gratuitos en <https://www.campusachs.cl/>