



# Recomendaciones de buenas prácticas en Sustentabilidad

Servicios de Agencias de viaje y Tour operadores

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 - Agencias y Tour operadores

ÍTEM	RECOMENDACIÓN
<p><b>1. BUSCAR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES</b></p> <p>La satisfacción de nuestros clientes es nuestra primera prioridad. Por ello la evaluamos y gestionamos a través de encuestas y de todos nuestros canales de atención</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contar con encuesta de satisfacción del cliente y gestión de los resultados</li><li>• Gestionar los comentarios en OTAs y Redes Sociales</li></ul>
<p><b>2. OFRECER TRABAJO DECENTE</b></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"><li>• Contar con al menos un 50% del personal de origen local residentes locales como personal</li><li>• Contar con un plan de capacitación. (Se incluye pestaña con lineamientos para capacitación)</li><li>• Lograr que al menos el 50% del personal haya pasado por instancias de capacitación</li></ul>

# Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Agencias y Tour operadores

ÍTEM	RECOMENDACIÓN
<p><b>3. PROMOVER ALTERNATIVAS SUSTENTABLES</b></p> <p>Diseñamos y promovemos alternativas de viaje sustentables</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Operar en destinos que promuevan el desarrollo sustentable, detallando características que reflejen una planificación sustentable del mismo</li><li>• Crear, ofrecer y promocionar experiencias de viajes que incorporen y realcen elementos sustentables</li></ul>
<p><b>4. VINCULACIÓN CON REDES SUSTENTABLES</b></p> <p>Establecemos alianzas con proveedores de alojamiento, comidas y transporte que cuentan con compromisos en sustentabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajar con alojamientos formalizados que cuenten con alguna certificación de sustentabilidad</li><li>• Trabajar con empresas gastronómicas que cuenten con alguna certificación o compromisos explícitos de sustentabilidad</li><li>• Trabajar con empresas de transporte que cuenten con alguna certificación o compromisos explícitos de sustentabilidad</li><li>• 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</li><li>• Promover aquellos proveedores que ofrezcan opciones de viaje sustentables</li></ul>

# Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Agencias y Tour operadores

ÍTEM	RECOMENDACIÓN
<p><b>5. USAR EFICIENTEMENTE LOS RECURSOS</b></p> <p>Utilizamos responsablemente recursos como el agua y la energía, incentivando el cuidado entre proveedores y clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.*</li><li>• Asegurar que los inodoros consuman menos de 6 litros por descarga. Se recomienda incorporar estanques con doble descarga</li><li>• Contar con plan de mantenimiento preventivo para evitar filtraciones</li><li>• Contar con equipos con alta calificación de eficiencia energética</li><li>• Cambiar luminarias a más eficientes</li><li>• Aprovechar la luz natural. Se debe planificar en la etapa de diseño con ventanas, claraboyas, abrir cortinas y persianas.</li><li>• 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</li><li>• Incorporar termopanel en ventanas</li></ul>

# Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Agencias y Tour operadores

ÍTEM	RECOMENDACIÓN
<p data-bbox="443 705 1299 789"><b>6. GESTIONAR CORRECTAMENTE NUESTROS RESIDUOS</b></p> <p data-bbox="443 851 1299 938">Manejamos nuestros residuos con un programa para Reducir, Reutilizar, Reciclar y Recuperar (4R).</p>	<ul data-bbox="1436 705 3068 1446" style="list-style-type: none"><li data-bbox="1436 705 3068 844">• Eliminar los bienes de un solo uso, tales como bombillas, platos, cubiertos y vasos desechables. Cabe decir que está pronto a convertirse en ley un proyecto que prohíbe el uso y entrega de estos productos que no sean reutilizables.</li><li data-bbox="1436 906 3068 992">• Comprar de alimentos y productos de limpieza en grandes formatos, de manera de generar menos residuos de envases.</li><li data-bbox="1436 1054 3068 1095">• Revisar los procesos de la empresa de manera de ver si se puede reducir la utilización de papel</li><li data-bbox="1436 1157 3068 1346">• Reciclar de 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</li><li data-bbox="1436 1408 3068 1446">• Entregar pilas en lugares que aseguren una disposición responsable</li></ul>

# Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Agencias y Tour operadores

ÍTEM	RECOMENDACIÓN
<p><b>7. VISIBILIZAR LA BIODIVERSIDAD</b></p> <p>Complementamos los programas y ofertas turísticas con información acerca de la flora y fauna del destino, destacando aquellas especies que se encuentra en estado de vulnerabilidad y/o peligro de extinción.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dar a conocer y poner en valor la flora y fauna local dentro de la oferta</li><li>• Contar con medidas para asegurar que los clientes no pongan en riesgo la biodiversidad local</li><li>• Vincularse a iniciativas u organizaciones que aporten a la preservación de la biodiversidad. La vinculación no necesariamente se logra a través contribución en dinero, sino que puede ser a través de bienes o servicios de tu organización que les sean de utilidad</li><li>• Dar a conocer a los turistas como ellos pueden apoyar directamente a iniciativas de conservación</li></ul>
<p><b>8. RESPETAR LA COMUNIDAD Y SUS TRADICIONES</b></p> <p>Realizamos actividades apegadas a las tradiciones del lugar y no creadas con el fin de atraer más turistas, procurando que el número de visitantes no altere el normal desarrollo de la comunidad local.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incorporar dentro de los programas actividades propias de la cultura local</li><li>• Contar con medidas para evitar efectos adversos de las actividades turísticas desarrolladas por la empresa en sitios patrimoniales</li><li>• Procurar que los visitantes transiten por áreas y rutas definidas.</li><li>• Controlar el número de visitantes de manera que no afecte el normal desarrollo de la comunidad local</li></ul>

# Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Agencias y Tour operadores

ÍTEM	RECOMENDACIÓN
<p><b>9. FOMENTAR LA GASTRONOMÍA LOCAL</b></p> <p>Trabajamos con menús que expliquen y difundan entre los visitantes el origen de los productos que están consumiendo, en lo posible considerando</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegurar contar con preparaciones típicas que resalten la tradición gastronómica local.</li><li>• Asegurar contar con preparaciones que utilicen insumos típicos de la zona y realzarlo.</li><li>• Contar con traducción a lenguas autóctonas</li></ul>
<p><b>10. CAPACITAR PERSONAL EN COSTUMBRES LOCALES</b></p> <p>Capacitamos al personal sobre las costumbres y tradiciones locales para que estos transmitan a los visitantes el respeto de éstas.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitar a los guías para que puedan explicar a los visitantes la cultura, costumbres y tradiciones locales.</li><li>• Capacitar a los guías y comunidad local en las leyes y normativas que protegen el patrimonio cultural</li><li>• Entregar a los guías las herramientas necesarias para manejar adecuadamente el comportamiento de los turistas</li></ul>

# Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Agencias y Tour operadores

## \*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 - Agencias y Tour operadores

## 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/>