



# Recomendaciones de buenas prácticas en Sustentabilidad

Servicios de Alojamiento Turístico

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 - Alojamiento Turístico

ÍTEM	RECOMENDACIÓN
<p><b>1. BUSCAR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES</b></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"><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>• Al menos el 50% del personal es residente local</li><li>• Contar con un plan de capacitación. (Se incluye pestaña con lineamientos para capacitación)</li><li>• Al menos el 50% del personal ha pasado por instancias de capacitación</li></ul>
<p><b>3. TRABAJAR CON PROVEEDORES LOCALES</b></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"><li>• Contar con una porción significativa de productores locales como proveedores del establecimiento</li><li>• Propiciar que productores locales puedan vender sus productos dentro del establecimiento</li><li>• Promocionar productores locales dentro del establecimiento</li></ul>



# Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Alojamiento Turístico

ÍTEM	RECOMENDACIÓN
<p><b>4. HACER UN USO RACIONAL DEL AGUA</b></p> <p>Racionalizamos y reducimos el consumo de agua a través de dispositivos eficientes y buenas prácticas.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegurar que las duchas consuman menos de 9 litros por minuto. Se recomienda incorporación de aireadores*</li><li>• Asegurar que las llaves de lavamano 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.* (Ver nota)</li><li>• Asegurar que los inodoros consuman menos de 6 litros por descarga. Se recomienda incorporar estanques con doble descarga</li><li>• Promover duchas cortas entre los clientes</li><li>• Contar con programa de cambio de toallas y/o sábanas que evite el cambio diario de éstas</li><li>• Contar con vegetación cuyo consumo sea acorde a la realidad hídrica de la zona y evitar el riego en horas de mayor evaporación</li><li>• En caso de contar con piscina, aplicar medidas para reducir el consumo de agua (manejo correcto del retro lavado, uso de filtros, uso de cubiertas para evitar la evotranspiración)</li><li>• Implementar un sistema de reciclaje de aguas grises</li><li>• Contar con plan de mantenimiento preventivo para evitar filtraciones</li></ul>

# Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Alojamiento Turístico

ÍTEM	RECOMENDACIÓN
<p data-bbox="443 705 1149 737"><b>5. ALCANZAR LA EFICIENCIA ENERGÉTICA</b></p> <p data-bbox="443 802 1296 934">Utilizamos dispositivos y aparatos energéticamente eficientes. También promovemos el buen uso de energía por parte de personal y clientes.</p>	<ul data-bbox="1402 705 3068 1680" style="list-style-type: none"><li data-bbox="1402 705 3068 793">• Incorporar medidas de eficiencia energética. A continuación una selección, pero más medidas y detalles se encuentran en <a href="http://www.chilesustentable.travel/eficienciaenergetica">http://www.chilesustentable.travel/eficienciaenergetica</a></li><li data-bbox="1402 821 3068 909">• Aprovechar la luz natural. Se debe planificar en la etapa de diseño con ventanas, claraboyas, abrir cortinas y persianas.</li><li data-bbox="1402 938 2245 977">• Regular la temperatura máxima del agua caliente</li><li data-bbox="1402 1005 2025 1044">• Incorporar sensores de movimiento</li><li data-bbox="1402 1073 3068 1226">• 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 data-bbox="1402 1255 3068 1343">• Utilizar leña seca. Se recomienda utilizar leña seca que tenga menos de 20% de humedad. Incorporar leña certificada.</li><li data-bbox="1402 1371 3068 1478">• Aislar térmicamente. La pérdida de calor se puede evitar con un buen aislamiento, ya sea de paredes, techos e incluso de suelo.</li><li data-bbox="1402 1506 2035 1545">• Cambiar luminarias a más eficientes</li><li data-bbox="1402 1573 3068 1680">• Aislar tuberías. Permite la reducción de pérdidas/ganancias de calor en la distribución del agua caliente sanitaria y agua fría</li></ul>

# Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Alojamiento Turístico

ÍTEM	RECOMENDACIÓN
<p><b>5. ALCANZAR LA EFICIENCIA ENERGÉTICA</b></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"><li>• Incorporar colectores solares. Utilizan la radiación solar para calentar el agua, la cual es posteriormente almacenada en contenedores.</li><li>• Incorporar termopanel en ventanas</li><li>• Incorporar paneles fotovoltaicos para producir energía eléctrica desde el sol</li></ul>

# Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Alojamiento Turístico

ÍTEM	RECOMENDACIÓN
<p><b>6. GESTIONAR CORRECTAMENTE NUESTROS RESIDUOS</b></p> <p>Manejamos nuestros residuos con un programa para Reducir, Reutilizar, Reciclar y Recuperar (4R).</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilizar amenities recargables y así generar menos residuos de envases</li><li>• Utilizar amenities biodegradables, no son nocivos con la naturaleza</li><li>• 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>• Ofrecer agua en zonas comunes, de manera de eliminar o reducir la generación de botellas plásticas</li><li>• Comprar de alimentos y productos de limpieza en grandes formatos, de manera de generar menos residuos de envases.</li><li>• Revisar los procesos de la empresa de manera de ver si se puede reducir la utilización de papel</li><li>• Contar con un sistema de valorización de residuos orgánicos (compostaje, lombricultura, alimento para animales, etc) que evite disposición en rellenos sanitarios</li><li>• 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</li><li>• Contar con un sistema de reciclaje o disposición responsable de aceites generados en la cocina</li><li>• Entregar pilas en lugares que aseguren una disposición responsable</li></ul>

# Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Alojamiento Turístico

ÍTEM	RECOMENDACIÓN
<p><b>7. PROTEGER LA BIODIVERSIDAD</b></p> <p>Difundimos información valiosa respecto a la biodiversidad de nuestro destino, incentivando prácticas concretas para su preservación.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contar con espacios de educación ambiental con afiches, libros o material multimedia que pongan en valor la biodiversidad local</li><li>• Contar con flora de especies nativas, autóctonas o endémicas. Incorporar señalética que enseñe respecto a esta flora</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 (alojamiento, salones, comida, etc) que les sea de utilidad</li><li>• Dar a conocer a los turistas como ellos pueden apoyar directamente a iniciativas de conservación</li></ul>



# Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Alojamiento Turístico

ÍTEM	RECOMENDACIÓN
<p><b>8. VINCULARSE CON EL ENTORNO</b></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"><li>• 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.</li><li>• 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</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></ul>

# Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Alojamiento Turístico

ÍTEM	RECOMENDACIÓN
<p><b>9. VALORIZAR EL PATRIMONIO LOCAL</b></p> <p>Realzamos la identidad local en nuestros servicios. Incluimos insumos, materiales y decoración característicos de la zona.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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 visitante respecto a cómo conocerlo (mapas, tours, horarios, etc.).</li><li>• Contar con elementos decorativos que respondan a la identidad de la localidad.</li><li>• En caso de tener oferta gastronómica, contar con preparaciones típicas que resalten la tradición local.</li><li>• Poner en valor objetos históricos (reales o réplicas), realzarlos y proveer interpretación de éstos.</li></ul>

# Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Alojamiento Turístico

ÍTEM	RECOMENDACIÓN
<p><b>10. PROMOVER EL DESTINO</b></p> <p>Ofrecemos información veraz y actualizada del destino. Apoyamos y difundimos eventos y actividades locales.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contar y entregar información veraz y actualizada del destino, de manera de guiar qué hacer y visitar.</li><li>• 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.</li></ul>

# Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Alojamiento Turístico

## \*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 - Alojamiento Turístico

## 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/>