

# Sistema de Distinción Turismo Sustentable aplicable a Establecimientos de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 01/2013)

## GUÍA DE TRABAJO N°1

### ELABORACIÓN DE UNA POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD DE UNA EMPRESA TURÍSTICA

Esta guía tiene como objetivo brindarle ayuda para la confección de una política de sustentabilidad y así poder cumplir con parte de los requisitos generales del sistema de Distinción Turismo Sustentable aplicable a Establecimientos de Alojamiento Turístico en Chile.

Tener en consideración que la presente guía es sólo una referencia y por lo mismo, su uso es opcional. Pero cualquier Política de Sustentabilidad, contemplada en el Marco del presente Sistema de Distinción, deberá contar con el conocimiento y aprobación de la Alta Gerencia de su empresa, por lo que ésta deberá ser firmada por el representante legal o máxima autoridad del mismo.

#### INSTRUCCIONES

Para la elaboración de una Política de Sustentabilidad, se recomienda contar con, al menos, la siguiente información (ver consejos prácticos en **Anexo 1**):

- I. Información del establecimiento o empresa:

Nombre Empresa	
Nombre Contacto	
Cargo Contacto	
Correo electrónico contacto	
Fono contacto	

- II. Misión, principios rectores y compromiso

En esta sección la empresa podrá incluir aspectos como:

#### 1. Misión de la Empresa

Para desarrollar una Política de Sustentabilidad, en primera instancia la empresa debe definir su Misión. Esta se refiere a la razón de ser de la empresa, debe describir el rol que la empresa pretende asumir en el entorno social en que esta se sitúa.

Esta labor se desarrolla en conjunto con los colaboradores y empleados, lo cual permite involucrar a todo el equipo en la definición posterior de planes e identificarlo más con las metas y propósitos, que los vean como suyos, en vez de verlos como una “obligación” más a cumplir.

# Sistema de Distinción Turismo Sustentable aplicable a Establecimientos de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 01/2013)

## 2. Declaración de Principios y situación actual

Luego, usted deberá determinar cuáles son los principios que orientan su quehacer y gestión sustentables. Con esto la empresa declara su compromiso en torno a las temáticas de sustentabilidad (económicas, socio-culturales y medioambientales) que considera relevantes al desarrollar su negocio. A modo de ejemplo, una empresa podría considerar entre sus compromisos:

- Promoción de iniciativas de capacitación y trato justo al personal y equipo laboral, trabajo en equipo,
- Abastecimiento local y sistema de compras sustentables,
- Fortalecimiento de sistemas de información al turista y visitante con énfasis en temas de seguridad,
- Promoción de iniciativas para fortalecer la calidad de servicios turísticos y su control,
- Incorporación de sistemas de seguimiento, revisión y monitoreo de metas y gestión, limitaciones,
- Compromiso del establecimiento con los logros, creatividad, iniciativas desarrolladas, premios,
- Promoción del desarrollo integral de la comunidad y del bienestar local,
- Conservación y protección de los ecosistemas naturales y biodiversidad nativa,
- Cumplimiento de normas e innovación para la reducción y gestión de desechos, ahorro de energía y agua.

Analice lo anterior para ver cómo se encuentra y determine brechas de mejora.

## 3. Compromiso y plazos

La Política de Sustentabilidad debe ser asumida desde la alta gerencia, desde donde se asume el máximo compromiso por el período de tiempo que se estipule para el logro de la política. La política podrá ser de corto, mediano o largo plazo de acuerdo a lo establecido por la empresa.

En **Anexo 2** se indican ejemplos de Políticas de Sustentabilidad como referencia.

### III. Seguimiento y mejora continua

Una vez establecida la Política de Sustentabilidad, deberá realizarse un monitoreo continuo del cumplimiento de las acciones comprometidas y de la misión y visión de la empresa, la cual al generar cambios deberá actualizar la Política desarrollada.

Establezca indicadores de desempeño para medir sus avances. Todos los objetivos y metas deben ser medibles.

Revisar las metas anualmente y comunicar resultados de manera transparente y oportuna.

# Sistema de Distinción Turismo Sustentable aplicable a Establecimientos de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 01/2013)

## ANEXO 1. CONSEJOS PRÁCTICOS

Un paso esencial para la implementación y el cumplimiento de Buenas Prácticas, es la elaboración de una Política de Sustentabilidad, a través del cual el establecimiento declare 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.

Esta Política debe constituirse en un documento que:

- Guíe las acciones de la organización en materia de sustentabilidad es decir que abarque aspectos ambientales, socioculturales, económicos y de calidad de servicios.
- Promueva el desarrollo integral de las comunidades, relaciones comunitarias y bienestar local, donde se inserta la empresa, sea un promotor del desarrollo humano y calidad de vida y contribuya con el desarrollo sustentable de la región.
- Sea conocido y adoptado por todos sus miembros, propietarios y empleados quienes han sido preparados para aplicarlo y han participado en su desarrollo.
- Sea visible para los clientes o usuarios, quienes por una parte son beneficiarios de los compromisos adquiridos y por otra, pueden ser colaboradores activos en su implementación. En este sentido, es importante que la PDS esté en formato escrito.
- Ser monitoreado regularmente para conocer su nivel de cumplimiento y poder ser adaptado a los cambios locales y globales.
- Permita cumplir con leyes, normas, regulaciones, etc. para protección de la biodiversidad y condiciones medioambientales y para la protección del patrimonio histórico y cultural.
- Promueva programas de sensibilización y capacitación, buscando concientizar a cada miembro del equipo y en toda la cadena de valor, como agentes activos en la construcción de una cultura corporativa comprometida con la sustentabilidad.

# Sistema de Distinción Turismo Sustentable aplicable a Establecimientos de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 01/2013)

## ANEXO 2. EJEMPLOS DE POLITICAS DE SUSTENTABILIDAD

### Ejemplo 1

#### POLITICA SOSTENIBILIDAD DEL HOTEL XYZ.

Somos un Hotel consciente del entorno que posee y de lo importante que es el medioambiente para nosotros como destino turístico, de ahí que el objetivo fundamental de nuestra actividad sea ofrecer las mejores instalaciones y servicios con el mínimo impacto medioambiental posible. Es por ello que nos comprometemos de forma pública a ser un ejemplo en el cumplimiento de los principios del Desarrollo

Sustentable. En base a esto, hemos implantado un sistema de gestión integrado en base a las normas XXXX, YYY, ZZZ, asumiendo con ello un compromiso de mejora continua en el ámbito de la gestión ambiental, de la calidad y de la responsabilidad turística en general. La implantación de estos sistemas supone como base de partida la garantía de cumplimiento constante de los requisitos legales y reglamentarios que nos sean aplicables por razón de actividad, así como la satisfacción continua de los requisitos de nuestros clientes para garantizar su máxima satisfacción.

Assumiendo los principios adoptados en la Carta Mundial del Turismo Sostenible, nuestro establecimiento se compromete a aplicar las medidas que permitan el desarrollo sustentable de nuestra explotación a través del equilibrio de los ámbitos económicos, sociales y ambientales.

Para llevar a cabo esta importante labor la variable medioambiental es incorporada en todos nuestros procesos como son la planificación de nuevos proyectos de mejora, prestación de un servicio, lo que permite poderlas llevar a cabo con el mínimo impacto medioambiental y social posible, garantizando la calidad ambiental, progreso económico y conservación de los valores naturales. Otro aspecto que tenemos en cuenta para el desarrollo de nuestra actividad es el sociocultural, pues entendemos que nuestro destino turístico queda enriquecido por la cultura, tradiciones, gastronomía e idiosincrasia de sus gentes, de ahí que sea para nosotros primordial que todos nuestros clientes la conozcan y experimenten.

Todo esto hace que el Hotel XYZ, establezca un compromiso que responda a las demandas sociales y ambientales que garanticen un desarrollo sostenible en base a los siguientes principios:

1. Respetar el Medio Ambiente como objetivo básico.
2. Fomentar la reutilización, el reciclado y la gestión de residuos de forma respetuosa con el medioambiente.
3. Racionalizar el consumo de la energía y de los recursos naturales, a través de la eficiencia energética y la utilización de energías renovables.
4. Supervisar periódicamente la aplicación y cumplimiento de la legislación y reglamentación aplicable, así como otros requisitos que la organización suscriba, con la finalidad de prevenir la contaminación

## Sistema de Distinción Turismo Sustentable aplicable a Establecimientos de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 01/2013)

5. Mantener un Sistema de Gestión acorde a nuestra política de sostenibilidad y calidad y asegurarnos de controlar y evaluar su grado de cumplimiento.
6. Hacer partícipes de nuestra Sistema de Gestión Sustentable a nuestros proveedores, subcontratistas, empleados, clientes y resto de sociedad, haciéndoles partícipes del mismo.
7. Concientizar y formar adecuadamente a todos los empleados del hotel de un modo continuo, mediante cursos y programas de formación relacionados con la mejora de la calidad y el medioambiente.
8. Proporcionar a nuestros clientes información relacionada con nuestros principios sobre el Desarrollo Sustentable y de la gestión que realizamos para preservar el medio ambiente y cultura local.
9. Evaluar de forma sistemática las repercusiones de la actividad del hotel sobre el destino estableciendo un proceso de mejora continua de los aspectos ambientales, económicos, sociales y de satisfacción de cliente, basándonos en los objetivos y metas previstos por la Dirección del Hotel.
10. Evaluar y actualizar de forma periódica nuestros objetivos y metas, así como revisar, modificar y adaptar nuestro Sistema de Gestión a la realidad del establecimiento y destino.

Nombre Representante Legal

Firma

Hotel XYZ, Dirección

Fecha

# Sistema de Distinción Turismo Sustentable aplicable a Establecimientos de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 01/2013)

## Ejemplo 2

### POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD DE HOTEL ABC.

Nuestro hotel enfoca sus esfuerzos para proveer servicios que gocen de calidad y seguridad, velando por minimizar los impactos de su operación que afecten la cultura y el medio ambiente del área donde opera

En Hotel ABC, estamos trabajando en Pro de la Sustentabilidad por lo que le compartimos nuestra Política de Sustentabilidad, la cual está apoyada en 3 ejes básicos, que son:

#### Eje Empresarial

No apoyamos el turismo de explotación sexual, comercial de niños, niñas, adolescentes y/o adultos.

No se permite la entrada de niños al Bar del hotel.

No promovemos el trabajo infantil.

No contratamos menores de edad.

Respetamos la equidad étnica y de género y lo reflejamos en nuestras contrataciones.

Tenemos establecidos estándares de calidad para garantizar la calidad de nuestros productos y servicios.

Capacitamos a nuestro personal constantemente en temas de servicio, calidad, cuidado y conservación del medio ambiente, historia, cultura de nuestro país y la legislación que nos aplica.

Promovemos el crecimiento profesional de nuestro personal, sin hacer distinción alguna de género, religión, etnia o creencias políticas.

Hotel ABC apoya y promueve actividades de desarrollo local, culturales y deportivas de la comunidad y está comprometido con la protección del patrimonio histórico y cultural, involucrando y motivando al personal de la empresa en la participación de dichas actividades.

#### Eje Socio - Cultural

No apoyamos la venta, tráfico o exhibición de piezas y objetos arqueológicos considerados patrimonio cultural.

Apoyamos el respeto hacia las culturas y costumbres autóctonas.

Protegemos el patrimonio histórico y cultural mediante proyectos definidos.

Apoyamos el desarrollo comercial de pequeñas empresas, micro-empresas y proveedores responsables.

Hacemos prioridad la promoción interna antes de iniciar un proceso de reclutamiento con personal externo.

Promovemos la compra de artesanías y productos típicos en nuestras instalaciones.

Hotel ABC enfoca sus esfuerzos en minimizar los efectos negativos que su operación pueda provocar al medio ambiente, a través de la implementación de normas y prácticas ecológicamente sustentables que garanticen un buen servicio y la rentabilidad de la empresa.

## Sistema de Distinción Turismo Sustentable aplicable a Establecimientos de Alojamiento Turístico en Chile (Versión 01/2013)

### Eje Ambiental

No apoyamos la venta, extracción y explotación de la flora y fauna en peligro de extinción y no aprobamos de ninguna manera estas prácticas.

Adoptamos medidas para el uso sostenible de agua y energía.

Utilizamos productos de higiene y limpieza biodegradables.

Utilizamos equipos eléctricos y vehículos energéticamente eficientes.

Tomamos acciones para reducir la cantidad de desechos generados y promovemos la reutilización, el reciclaje y la disposición adecuada de nuestros desechos.

Tomamos acciones para reducir la compra de empaques individuales y el uso de envases desechables que no pueden ser reciclados o reutilizados.

Nombre Representante Legal

Firma

Hotel ABC, Dirección

Fecha