

FEDERACION DE EMPRESAS DE TURISMO DE CHILE



Compendio de Buenas Prácticas Sustentables.

Socios FEDETUR





INDICE

1. Introducción
2. Buenas Prácticas Ambientales
3. Buenas Prácticas Socio - Culturales

INTRODUCCIÓN

La sustentabilidad en el turismo es, hoy en día, una condición fundamental en toda forma y tipo de actividad turística. La sociedad global ha tomado conciencia, de modo masivo desde mediados de los años 1990, de la necesidad de proteger los recursos naturales y los ecosistemas frágiles del planeta, reducir las emisiones de gases contaminantes, conservar el patrimonio y la diversidad cultural, respetar la dignidad de las personas y de las comunidades autóctonas, y tender hacia una distribución más justa de la riqueza económica.

En el sector turismo se ha avanzado mucho en esta materia a nivel internacional desde comienzos del presente siglo. Diversas convenciones, recomendaciones, metodologías de trabajo, tecnologías duras, y otros instrumentos han sido propuestos por la Organización Mundial del Turismo, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, y otras entidades internacionales, y aplicados por gobiernos y empresas en muchos países.

Los consumidores por su parte, especialmente los de los países de grandes mercados turísticos (en Europa, EE.UU. Canadá, Australia y Japón) están exigiendo a los proveedores de servicios turísticos mayores y mejores estándares de sustentabilidad, ligados estrechamente a la percepción de calidad que ellos encuentran al viajar a los destinos turísticos. En realidad, la sustentabilidad está reemplazando al antiguo concepto de calidad. Hay redes de turoperadores que se han concertado para exigir altos niveles de sustentabilidad a sus proveedores locales, especialmente en los destinos de los países menos desarrollados. Es decir, tanto la demanda final como la demanda intermedia están exigiendo, y lo harán más en el futuro, evidencia de que los hoteles, los transportistas, los restaurantes y otros proveedores de servicios operan con normas ambientales, sociales y económicas sustentables.

Con el convencimiento de que Chile tiene todavía un largo camino que recorrer en esta materia, y que este camino debe tomarse con urgencia para no perder competitividad en los mercados de mayor interés para Chile, FEDETUR ha fijado como una de sus prioridades de acción **la promoción de la sustentabilidad y la calidad en la oferta turística chilena.**

Para mostrar su compromiso real con este imperativo, las empresas socias de FEDETUR han querido difundir y compartir con el mundo turístico chileno algunas de las prácticas sustentables que están ya siendo aplicadas en sus empresas. Algunas de estas prácticas se refieren al ámbito medioambiental – con el objetivo de conservar y ahorrar recursos escasos, disminuir la contaminación, etc.- mientras que otras lo son del ámbito social, reflejando una responsabilidad hacia los trabajadores de las empresas o hacia la comunidad en la cual ellas están insertas.

En las páginas de este primer **Compendio de Prácticas Sustentables** los lectores podrán encontrar en forma sucinta los detalles de cada una de estas prácticas, que esperamos sean replicadas en otras empresas.

FEDETUR, en esta misma línea de trabajo, realizará el 21 de octubre próximo, un Seminario Internacional para difundir experiencias internacionales y seguir avanzando en un tema de vital importancia para el futuro del turismo chileno y de la sociedad toda.

Estamos convencidos que, sin prácticas sustentables, tanto ambientales, como socio-culturales y económicas, el turismo chileno no podrá competir adecuadamente ni atraer a Chile a los segmentos más interesantes de los mercados turísticos internacionales y domésticos.

La sustentabilidad en la industria turística es responsabilidad de todos: Estado, empresarios, trabajadores, municipios, instituciones académicas y turistas.

Eugenio Yunis Ahués
Vicepresidente Ejecutivo, FEDETUR



BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

ALTO ATACAMA DESERT LODGE & SPA**Práctica aplicada:****Minimizar el impacto medioambiental de la operación del hotel, a través prácticas sustentables.****Descripción:**

El primer paso para lograr la sustentabilidad de nuestro proyecto es sin duda el grado de mimetización que se logró con las montañas rojas del valle de Catarpe. La prioridad fue seguir las líneas de los acantilados que marcan el inicio de la Cordillera de la Sal. Siguiendo esta premisa, la iluminación de Alto Atacama es sumamente tenue, no perturbando la vista de las estrellas en la noche ni los ciclos naturales de la fauna que habita el valle de Catarpe (80% de la iluminación del hotel es LED). En segundo lugar, se diseñaron salas subterráneas totalmente insonorizadas para albergar los distintos equipos que necesita la operación del hotel, de manera de minimizar al máximo la contaminación acústica que éstos puedan generar en el medioambiente.

En términos de pluviosidad, Atacama es el desierto mas seco del mundo, pero, gracias a las especiales condiciones geológicas y geográficas que se manifiestan aquí, existen grandes reservas de agua subterránea salada. Nuestra prioridad es el uso responsable de este elemento, y para ello el hotel cuenta con una planta de osmosis inversa que retira la salinidad del agua, para que pueda ser usada por todas las áreas de nuestra operación. Luego el agua ya utilizada pasa por la planta de tratamiento de aguas servidas.

Nuestras piscinas tienen un tamaño discreto y toda el agua es tratada para obtener máxima pureza. Alto Atacama posee una planta de tratamiento de agua que permite su re-utilización en el riego del parque, eliminando vestigios orgánicos e inorgánicos y devolviéndola a su ciclo natural.



El reciclaje de basura también es una de nuestras principales preocupaciones, y aún cuando no existe una planta de reciclaje en la II Región, nuestro hotel separa el total de la basura no orgánica que genera, y la despacha periódicamente a diferentes entidades para que sea reciclada.

Alcance geográfico:

San Pedro de Atacama

Fuentes de financiamiento (propia empresa, subsidio público, otro):

Propia empresa, financiamiento bancario

Entidades involucradas al interior y exterior de la empresa:

Autoridades y Comunidad Local en San Pedro de Atacama (Municipalidad, Gobernación, Cámara de Turismo, entre otros); CONAMA, CONADI; Empresas especializadas en cada área.

Principales obstáculos encontrados y soluciones:

- Instalación y monitoreo de los equipos, debido a la distancia y a la falta de personal local con la capacitación necesaria para operarlos.
- Clima local (muy seco, salinidad y viento), implica que debieron estudiarse minuciosamente las materialidades y ubicaciones de todos los equipos, para evitar un rápido deterioro de éstos.

Resultados alcanzados:

- Eficiencia en el uso de agua.
- Eficiencia en la iluminación y gasto energético de electricidad.

Lecciones aprendidas:

La incorporación de tecnología implica mayor inversión económica, pero mejora el Standard de calidad en los servicios locales, ya que implica que el resto de los empresarios necesitarán considerar mejorar sus instalaciones para alcanzar el nivel de eficiencia de San Pedro de Atacama.

Monitoreo y control:

- Se incorporó como una de las principales responsabilidades de cada Jefe de Área, el monitoreo constante de todos aquellos elementos que minimicen el impacto ambiental dentro de su área.

**ATTON HOTELES**

Práctica aplicada: Termorreguladores en sistema de calefacción y colectores solares

Descripción:

Esta tecnología ha permitido reducir el consumo de gas en más del 35%.

Práctica aplicada (AMBIENTAL): Campañas de ahorro de energía

Descripción:

Hoteles Atton se ha sumado a la campaña nacional de ahorro energético fomentando su uso eficiente e invirtiendo en energía de punta.

Algunas de las iniciativas que estamos implementando son:

- Utilización de ampolletas de bajo consumo
- Instalación de placas solares para agua caliente
- Utilización restringida de iluminación y equipos de alto consumo en horario nocturno.

Incentivar a nuestros clientes para que soliciten el cambio de toallas y ropa de cama solo cuando sea necesario, así como para hacer un uso eficiente del agua caliente

**Práctica aplicada:****Conversión de combustible Fósil a Eléctrico casa funcionarios.****Descripción:**

Se cambio todo el consumo de leña a instalación de consumo eléctrico con central de paso en 35 casas de funcionarios que viven dentro de un Parque Nacional.

Alcance geográfico:

Parque Nacional Vicente Pérez Rosales .

Fuentes de financiamiento (propia empresa, subsidio público, otro):

Propia

Entidades involucradas al interior y exterior de la empresa:

Dentro de la empresa vía departamento técnico.

Principales obstáculos encontrados y soluciones:

Oposición de CONAF solucionado después de LARGO trámite (4 años).

Resultados alcanzados:

Eliminación de todo consumo clandestino de leña dentro del Parque Nacional.

Monitoreo y control:

Diario por nuestra empresa.

HANGAROA ECO VILLAGE & SPA**Práctica aplicada:**

Minimizar el impacto medioambiental de la operación del hotel, a través de tecnología de última generación y prácticas sustentables en las distintas áreas operativas.

Descripción:

Hangaroa Eco Village & Spa busca ser un ejemplo para la industria hotelera del país, ubicando a la “sustentabilidad” como eje central del proyecto tanto para la construcción como para la operación del mismo.

En cuanto a detalles constructivos del hotel, se aumentó sustancialmente el monto de inversión de éste, ya que se incorporan varios equipos tecnológicos que apuntan a minimizar el impacto medioambiental de la operación de éste. Algunos de estos equipos son: eficiencia energética a través de la instalación de Microturbinas para Trigeneración, las primeras en Chile; un sistema de protección anti-electrosmog, que permitirá reducir los campos magnéticos que alteran el sistema inmunitario natural de las personas; ahorro de agua y una planta de tratamiento de aguas servidas; el óptimo uso de luz natural en la arquitectura y un sistema de iluminación LED, para un ahorro máximo de energía, entre muchos otros elementos que se incorporaron al proyecto y fuera del mismo, como la donación de un contenedor antiderrame de aceites usados a la empresa local SASIPA, para el posterior traslado al continente de éstos.

Cabe mencionar que estamos en proceso de certificación LEED del Green Building Council, postulando para la categoría SILVER

Desde el punto de vista operativo, se decretaron una serie de condiciones para las distintas áreas operativas del hotel que contemplan por ejemplo, el reciclaje casi total de las basuras que genere el hotel (incorporación



de bodega de basuras y compostaje); amenities en envases eco-friendly para minimizar la generación de basura en este ítem; prioridad en compras a productores locales de frutas y verduras (por sobre las importaciones del continente); carta de alimentos y bebidas en base a lo “disponible localmente”; planta de osmosis inversa para purificar el agua bebestible de la isla, y minimizar el consumo de agua envasada proveniente del continente; un vivero propio de hierbas aromáticas para la cocina. Detergentes de limpieza y lavado en general serán “Bio-Friendly” y a granel.

Alcance geográfico:

Isla de Pascua

Fuentes de financiamiento (propia empresa, subsidio público, otro):

Propia empresa, financiamiento bancario.

Entidades involucradas al interior y exterior de la empresa:

Autoridades y Comunidad Local en Isla de Pascua (Municipalidad, Gobernación, Cámara de Turismo, Consejo de Ancianos, SASIPA, entre otros); ENAP, CONAMA, LAN.

Principales obstáculos encontrados y soluciones:

- El alto costo de la tecnología que se debe incorporar para lograr una operación sustentable.
- Instalación y monitoreo de los equipos, debido a la distancia y a la falta de personal local con la capacitación necesaria para operarlos.
- El clima local (mucho humedad y salinidad en el ambiente), implica que debieron estudiarse minuciosamente las materialidades y ubicaciones de



todos los equipos, para evitar un rápido deterioro de éstos.

- Puesta en marcha de los distintos elementos “tecnológicos”, lo que implica un aumento en los gastos de traslado, ya que se necesitó que viajara un equipo de expertos de subcontratistas para cada ítem comprado.
- Reticencia del pueblo local en el interés del proyecto de involucrarse con la comunidad local, por desconocimiento de los ísleños del grado de sustentabilidad que el proyecto completo abarca.
- Necesidad de capacitación constante al equipo operacional, con fuerte énfasis en buenas prácticas (medioambientales).

Resultados alcanzados:

- El proyecto se encuentra Ad Portas de su inauguración (septiembre 2010), luego de 3 años de construcción, posicionándose como uno de los principales proyectos hoteleros sustentables en el país.
- Mucho interés de la prensa mundial en el proyecto, por tratarse de un proyecto hotelero sustentable ubicado en Isla de Pascua (uno de los lugares más remotos del globo, y el más aislado).
- Aceptación local y mucho interés de la comunidad por trabajar en el hotel.

Lecciones aprendidas:

La incorporación de tecnología implica mayor inversión económica, pero mejora el Standard de calidad en los servicios locales, ya que implica que el resto de los empresarios necesitarán considerar mejorar sus instalaciones para alcanzar el nivel de eficiencia del Hangaroa.

Monitoreo y control:

- Se incorporó como una de las principales responsabilidades de cada Jefe de Área, el monitoreo



constante de todos aquellos elementos que minimicen el impacto ambiental dentro de su área.

- Se incorporó el área de Calidad y Medioambiente, que tendrá como una de sus principales responsabilidades, el monitorear y apoyar a todas las áreas en lograr que el impacto de la operación sea mínimo en el ámbito medioambiental, cultural y social.

- Una vez iniciada la operación y como parte de la Declaración de Impacto Medioambiental, se adquirió la responsabilidad de monitorear periódicamente una serie de indicadores específicos, dentro de los cuales se encuentran: m³ diarios de H₂O utilizados y producción limpia en el área de lavandería, m³ de aguas servidas etc.



Termas Puyehue Wellness & SPA Resort

Práctica aplicada:

Descripción

Hotel Termas Puyehue mantiene desde sus inicios un gran compromiso con el medio ambiente tanto al interior de sus dependencias como al exterior directamente con la naturaleza. En este sentido son variados los programas medioambientales que el hotel posee en su historial y que han aportado en esta línea, sin embargo, el más importante en este último tiempo tiene relación con el proyecto que le ha permitido convertirse en el primer hotel con uso directo de calor geotermal en Chile.

Es por esta razón que con el propósito de contribuir al fomento y uso de las energías renovables no convencionales del país es que Hotel Termas Puyehue ha comenzado a utilizar la energía proveniente del calor residual de las fuentes termales, tanto en agua caliente sanitaria como en el sistema de calefacción con loza radiante del hotel. De esta forma se reemplazará en hasta un 50% el consumo de combustible fósil con el que ahora se abastece este lugar.

Etapas

La primera etapa del proyecto consideró la instalación de una cañería pre aislada con muy bajo coeficiente de transmisión térmica con lo que se obtuvo una reducción de aproximadamente 10°C en la caída de la temperatura entre fuente y consumo evitando su pos calentamiento. Actualmente la diferencia entre la fuente y ambos centros de generación de A.C.S no supera los 2°C.



La segunda etapa del proyecto consistió en la instalación de dos zonas de transferencia de energía: boilers station 2 y 3. En estas zonas se instaló un intercambiador de placas, un sistema de control automatizado y programable y válvulas motorizadas modulantes que permiten discriminar entre destinar la energía para calefacción o para ACS de acuerdo a parámetros fijados por el usuario.

El sistema de control se encarga de establecer las preferencias definiendo niveles jerárquicos de empleo de energía geotérmica, teniendo como primera prioridad agua de piscinas, luego agua para consumo sanitario y el excedente se transfiere en calefacción. Debido a que los sistemas actuales de calefacción no fueron alterados, sino que solo intervenidos para hacerlos dialogar con el nuevo sistema de transferencia energética, estos automáticamente suplen los requerimientos que no son cubiertos por la energía Geotérmica.

Está en estudio y evaluación una tercera etapa, que considera un sistema de gestión global del recurso termal y la incorporación de una nueva fuente termal existente frente a sector de baños antiguos.

Elemento clave del éxito del proyecto ha sido la capacitación de los profesionales de mantención del H&STP, quienes a través de su experiencia lograrán sacar el máximo de eficiencia al nuevo sistema de climatización con geotermia.

Por otra parte Hotel Termas Puyehue , debido a su ubicación privilegiada en la naturaleza , cuenta con dos recursos claves para la generación de energía limpia , consecuencia de esto puede garantizar impacto ambiental prácticamente cero en la explotación de los mismos.



1.- Uso del agua dulce , usando la energía cinética de las aguas del Rio Pichichanlelfu y a través de las instalaciones de una micro central hidroeléctrica , se obtiene generación de energía eléctrica(obviamente con nula emanación de gases contaminantes) para abastecer más del 30% de las instalaciones de HTP , durante los 12 meses del año , garantizando en forma efectiva , la no contaminación de las agua , reposición del flujo y lo más importante garantizando el correspondiente caudal biológico.

La central da trabajo a cinco personas y su operación es durante las 24hrs. Esta lleva más de 70 años en operación y por su; antigüedad su entorno plagado de arboles , vegetación nativa y la marcada presencia del Rio se ha convertido además en un punto turístico muy visitado por los huéspedes del Hotel

2.- Recursos termal , HTP explota cinco yacimientos termales , todos reunidos convenientemente en un pozo centralizado

Uso del recurso

Piscinas, A través de tres piscinas (una techada y dos al aire libre) , los pasajeros cuentan con un formidable centro de ocio , relajación y curación

El agua de las piscinas se renueva periódicamente al 100% y cuentan con un rebalse constante que garantiza una temperatura de alto confort

Agua sanitaria, Las habitaciones de HTP cuentan con agua termal en duchas, grifos de tinas y lavamanos. En consecuencia el uso de combustible para adicionar energía calórica al agua termal es mínimo esto redundando que nuestras calderas presentan una bajísima emanación de gases por sus chimeneas

Intercambio energético, HTP ha llevado a ejecución un importante proyecto, para el uso y extracción de energía del agua termal. El sistema consiste a grandes rasgos, en transferir la energía del agua termal al circuito de retorno de la calefacción de las instalaciones. La ventaja es evidente, las calderas trabajarán menos y en consecuencia el uso de Petróleo Diesel y gas se reducirá notoriamente y nuevamente



la emanación de gases por nuestras chimeneas se reduce a su mínima expresión.

Manejo de residuos y aguas servidas, HTP cuenta con las instalaciones y programas para realizar una eficiente separación de los residuos; orgánicos, químicos, materiales plásticos y vidrios. Además de los retiros periódicos de estos

Para las aguas servidas , se cuenta con una moderna planta de tratamiento , que garantiza retornar esta a los ríos en forma 100% inocua

Alcance geográfico

Decima Región , Comuna Puyehue

Fuentes de financiamiento
(propia empresa, subsidio
público, otro):

Propias, organismos del estado y privados

Entidades involucradas al
interior y exterior de la
empresa:

Empresas especializadas en cada área; ingenieros asesores, paisajistas, expertos en control de plagas, equipo de aseo y ornato parques y jardines. Externas como GTO Ingenieure & Geologen de Alemania ; Fundación Chile, entre otras

Principales obstáculos
encontrados y soluciones:

Clima frio y lluvioso , invasión de agua lluvias a las fuentes termales , subidas de los ríos y todos los peligros asociados que dificultan el funcionamiento de nuestra Central

Resultados alcanzados

Alto aprovechamiento de los recursos termales

Lecciones aprendidas

Las importantes inversiones en la aplicación de tecnología en nuestras instalaciones a traído como consecuencia; confort , operación amigable con la naturaleza e incorporación de mas fuentes de trabajo

Monitoreo y control

Fluido y constante, documentado para llevar estadísticas objetivas de manera de aplicar mantenimiento eficiente, especialmente a los equipos que usen combustibles contaminantes, a nuestros equipos que usan energía limpia y a las nuevas instalaciones de calor geotermal.

**Práctica aplicada:****“Cuido mi Destino”****Descripción:**

El programa "Cuido mi destino" se enmarca dentro de las acciones de Responsabilidad Social Corporativa de LAN y tiene como objetivo aportar en la formación de la conciencia turística en los distintos destinos donde la compañía opera, esto a través de una experiencia educativa y entretenida con alumnos de colegios municipalizados.

Este año se desarrollara en las ciudades de Arica y Puerto Vara en Chile, además de San Juan en Argentina, Cuenca en Ecuador y Cusco en Perú. Incorporándose nuevos destinos año a año.

Alcance geográfico:

Chile, Argentina, Peru y Ecuador.

Fuentes de financiamiento (propia empresa, subsidio público, otro):

Propia empresa en alianza con municipalidad.

Entidades involucradas al interior y exterior de la empresa:

Interior: Gerencia de Asuntos Corporativos, Gerencia de RSE, Gerencia de Marketing y Gerencia General país.
Exterior: Autoridad de turismo local y nacional, municipios, cámaras de turismo locales, estudiantes de colegios municipalizados, autoridad educacional.

Principales obstáculos encontrados y soluciones:

No se han presentado grandes obstáculos, pues el programa es un aporte a la comunidad y contribuye a su mejor desarrollo y posicionamiento.

Resultados alcanzados:

Excelente fortalecimiento de las redes locales, mejor percepción de la compañía, aporte tangible a la mejora de la ciudad, valoración del turismo por parte de estudiantes y autoridades locales.

Lecciones aprendidas:

Existe un tremendo desafío de aportar al desarrollo sostenible de los destinos, como también educar respecto a la conciencia turística y el alto impacto que esta genera en las comunidades.

Monitoreo y control:

El programa dura 3 años en cada destino, y el control y monitoreo lo realiza el Gerente Regional de LAN, supervisado por el equipo corporativo de Cuido mi destino, quienes realizan una evaluación anual del impacto y realiza los ajustes necesarios para el éxito del programa.

Práctica aplicada:**Descripción**

Explora Rapa Nui fue diseñado como un edificio sustentable, habiendo obtenido el año 2008 certificación LEED-NC nivel plata para nuevas construcciones, otorgado por el Consejo de Construcción Verde de los Estados Unidos (USGBC), convirtiéndose en el primer hotel de latinoamérica y primer edificio en Chile en obtener este sello.

En cuanto a su construcción y diseño el edificio cumple con altos estándares en 5 áreas:

- Terreno Sustentable
- Eficiencia en el Uso del Agua
- Energía y Atmósfera
- Materiales y Recursos
- Calidad del Aire Interior

Cabe destacar que como base para la obtención de cualquier nivel de certificación el edificio en cuestión debe cumplir con los 7 pre-requisitos que se detallan a continuación:

- Prevención de la contaminación por construcción
- Inspección técnica fundamental de los sistemas de energía del edificio
- Performance energético mínimo
- Manejo fundamental de refrigerantes
- Recopilación y almacenamiento de reciclables
- Performance mínimo de calidad del aire interior
- Control ambiental del humo de tabaco

Dentro de los puntos obtenidos Explora Rapa Nui obtuvo todos los créditos asociados al uso eficiente del agua, lo que representa una señal clara de la preocupación por el tema de la escasez y calidad del agua de Isla de Pascua.



En cuanto a su operación, en el hotel se realiza separación y compactación de basura reciclable además de un apropiado almacenamiento y disposición de residuos industriales y peligrosos, purificación in-situ de toda el agua bebestible con lo que se eliminan botellas desechables plásticas y de vidrio, uso de botellas reutilizables para agua en exploraciones, reutilización de sábanas y toallas para un menor uso de detergentes y energía del proceso, iluminación a partir de ampolletas de bajo consumo y sistemas de control como timers y fotoceldas, sistema de paneles solares para temperado del jacuzzi exterior y sistema de cloración por sal tanto para piscina como jacuzzi, entre otros.

Obtención en 2009 de la certificación APL (Acuerdo de Producción Limpia) del sector alojamiento turístico y gastronómico, organizado por la Cámara de Turismo de Isla de Pascua y el Consejo de Producción Limpia .

Aporte mensual de un sueldo y bolsas de basura industriales para una persona que colabora con la limpieza y recolección de basura de la costa sur (Piru Huckle).

Este año (2010), con todo el personal, se realizó en junio el mes del medio ambiente, realizando caminatas con recolección de basura, charlas sobre colillas de cigarro, competencias de obras recicladas y charla sobre proyecto del ecoladrillo.

Nuestras exploraciones son a pie, bicicleta o bote, con un máximo de 8 viajeros, evitando el uso de grandes buses y concentraciones de mucha gente al mismo tiempo en los sitios.

Alcance geográfico

Isla de Pascua

Fuentes de financiamiento (propia empresa, subsidio público, otro):

Propia empresa.

Entidades involucradas al interior y exterior de la empresa:

Autoridades locales (municipalidad, gobernación, etc), consultor LEED, consultores en energía y Gerencia de Ingeniería & Proyectos de Explora

Principales obstáculos encontrados y soluciones:

La distancia y dificultad de hacer llegar materiales e insumos a la Isla
 -Falta de un sistema de manejo de residuos integral en la Isla.
 -Fiebre Dengüe (envío de reciclables al continente)



BUENAS PRÁCTICAS SOCIO - CULTURALES



Termas Puyehue Wellness & SPA Resort

Práctica aplicada:

Descripción

El aporte social de Termas Puyehue se ha transformado en un eje fundamental del hotel con actividades que corresponden a iniciativas sociales con la comunidad tanto individuales como colectivas y que se han asociado estrechamente al crecimiento y desarrollo de Termas Puyehue con los principios de la Responsabilidad Social Empresarial

Alcance geográfico:

Décima Región , Comuna Puyehue

Fuentes de financiamiento (propia empresa, subsidio público, otro):

Propias de nuestros trabajadores e instalaciones

Entidades involucradas al interior y exterior de la empresa:

Escuela Termas de Puyehue; Bomberos Entrelagos; Municipalidad de Entrelagos; Hogar Niño y Patria Osorno; Corporación La Esperanza; Liceo Las Américas; Escuela El Huape - La Unión; Hogar de ancianos Sta. María; Estudiantes Universidad de Los Lagos comunas afectadas por terremoto, entre otros.

Principales obstáculos Encontrados y soluciones:

No se registran obstáculos

Resultados alcanzados:

Cercanía con la comunidad, intercambio de experiencias, buena relación con el entorno que incrementa la imagen de la empresa ante la sociedad.

Lecciones aprendidas:

Nuestras acciones han sido una buena manera de fomentar el desarrollo social entre nuestros trabajadores y la necesidad continua con este tipo de políticas sociales.

Monitoreo y control:

Permanente e in situ

Práctica aplicada:

Descripción

Hotel Termas Puyehue ha estado constantemente apoyando el desarrollo cultural mediante diversos espacios otorgados tanto a artistas nacionales como internacionales. En este sentido el hotel se ha propuesto hacer llegar a la comunidad todos los valiosos aportes culturales que estén a su alcance y que de paso van en directo beneficio del engrandecimiento de la cultura de los habitantes de nuestra región.

Alcance geográfico:

Décima Región , Comuna Puyehue

Fuentes de (propia empresa, subsidio público, otro):

Propia

Entidades involucradas al interior y exterior de la empresa:

Diversos conciertos y artistas de distintos estilos de música (piano, flauta, violín, jazz). Lo anterior a través

de una alianza con Teatro del Lago de Frutillar. Por otra parte entre los últimos aportes a la cultura destaca “Puyehue, Naturaleza Privilegiada, Chile”, libro que relata la historia y la gran belleza del entorno privilegiado del hotel.

Principales obstáculos encontrados y soluciones:

No se registran obstáculos

Resultados alcanzados:

Los canales que existen en la zona para mostrar los variados tipos de arte son aun reducidos. Es por esto que queremos ser una ventana y un aporte a nuestro país acercando la cultura a la comunidad. Tras la recepción obtenida durante estos años consideramos que somos un aporte al desarrollo y a la difusión de la cultura.

Lecciones aprendidas

Creemos que es importante mostrar a la comunidad lo que hacen nuestros artistas. Los resultados obtenidos nos hacen pensar en que debemos acercar la cultura a la comunidad a través de un trabajo constante con más comunas y ciudades en la medida de que vayamos avanzando. Estamos convencidos de seguir generando vínculos que permitan proyectar la cultura hacia la sociedad.

Monitoreo y control:

Eficiente y constante en cada una de las actividades.



ALTO ATACAMA DESERT LODGE & SPA

Práctica aplicada:

Alto Atacama busca ser un aporte real a la comunidad local.

Descripción:

Alto Atacama busca ser un aporte real para la sociedad local de la comunidad de Quito, tanto económica como socialmente, en donde destaca el fuerte énfasis en el ámbito educacional, mediante acciones concretas como son:

- Traslado de niños de la comunidad de Quito hacia sus colegios en vans del hotel (AM y PM)
- La entrega de 2 becas universitarias anuales, para jóvenes de la comuna.
- Prioridad en contratar gente de la zona por sobre postulantes que no lo sean, inclusive los cargos de jefaturas.
- Programa de Alianza Estratégica Escuela – Empresa, Formación Dual para estudiantes del Liceo Agropecuario Likan Antai C-30, Modalidad Dual en 3º y 4º año medio de estudios. Especialidad en Administración y Turismo.

Alcance geográfico:

Comunidades de San Pedro de Atacama, especialmente Comunidad de Quito.

Fuentes de financiamiento (propia empresa, subsidio público, otro):

Propia empresa, financiamiento bancario.

Entidades involucradas al interior y exterior de la empresa:

Comunidad de Quito, Municipalidad de San Pedro de Atacama, Gerente General del Hotel, Empresarios locales de San Pedro de Atacama y Liceo Agropecuario Likan Antai C-30.

Principales obstáculos encontrados y soluciones:

- Idiosincrasia local, que se manifiesta en un rechazo general de los atacameños por proyectos “afuerinos” en San Pedro de Atacama.
- Capacidad de compromiso y formalidad del empresario local y del personal local en general.
- Falta de preparación y capacitación de la comunidad local (baja educación en general)

Resultados alcanzados:

- Beneficiar a la economía local
- Generación de nuevos puestos de trabajo en la comunidad local
- Capacitación constante para el personal local, lo que mejora la calidad del servicio entregado y mejora la calidad de vida de la comunidad local.
- Posibilidad de Educación Universitaria de la comunidad local.
- Confianza de parte de las comunidades locales a las empresas afuerinas.

Lecciones aprendidas:

Una iniciativa de este tipo: mejora el nivel de la calidad de vida local, mejora la calidad en los servicios turísticos entregados, y aumenta el interés de los empresarios locales de trabajar en equipo con otros empresarios y con las entidades gubernamentales en general.

Monitoreo y control:

- Asistencia y resultados de los distintos alumnos egresados del Liceo en modalidad dual y Resultados de alumnos de educación superior.

HANGAROA ECO VILLAGE & SPA

Práctica aplicada:

El hotel Hangaroa busca ser un aporte real a la comunidad local, que mejore el nivel de calidad de vida general en Isla de Pascua.

Descripción:

Hay un grado de respeto altísimo por la comunidad y sociedad local, tanto así que el diseño original de la arquitectura del hotel está basado en la aldea ceremonial de Orongo, en donde justamente el concepto de “aldea” es el que se incorpora en la médula estructural del diseño general de éste. Hotel Hangaroa es un proyecto sustentable, y como tal busca ser un aporte real para la sociedad local, tanto económica como socialmente, con toda instancia que busque mejorar el nivel educacional de la comunidad. Para lograrlo ha determinado una serie de aspectos tangibles a cumplirse para fines del 2010:

- Contratación de la comunidad local para la operación del hotel

Mientras se construye el Proyecto, más del 50% del personal que trabajaba en el antiguo hotel, siguió desempeñándose en sus funciones aún cuando el hotel se encuentra cerrado. Una vez finalizada la remodelación del hotel, éste contará con un total de aproximadamente 94 trabajadores, de los cuales la mayoría provendrán de Isla de Pascua.

- Licitación de los tours del hotel, entre los operadores terrestres locales

Como parte de la definición del término “sustentabilidad”, se debe abarcar el ser un aporte a la economía local. El hotel no sólo lo es a través de la generación de empleos en el área operacional de éste, también incorporó a las empresas de operadores terrestres locales ya que los tours serán operados por ellos (a través de una licitación que se realizó recientemente).

- Participación activa de los Jefes de Áreas (Gerente Residente, Ama de Llaves, Gerente de AA&BB, Mantención), en cursos y talleres que se habilitarán en



Alcance geográfico:

Liceo Aldea Educativa de Isla de Pascua, junto con donación de equipos profesionales de gastronomía. Uno de los objetivos del futuro post apertura es armar una cooperación permanente con el liceo, para recibir practicantes en nuestro hotel (“on the job training”)

Isla de Pascua.

Fuentes de financiamiento (propia empresa, subsidio público, otro):

Propia empresa.

Entidades involucradas al interior y exterior de la empresa:

Se contrató un Gerente Residente Hotelero de México, también con experiencia laboral en Costa Rica, por su experiencia en turismo sustentable, especialmente en el trabajo con las comunidades locales. Cámara de Turismo de Isla de Pascua, empresarios locales en Isla de Pascua, Gerencia Gral. del hotel, Municipalidad y Liceo de Isla de Pascua.

Principales obstáculos encontrados y soluciones:

- Idiosincrasia local, que se manifiesta en un rechazo general de los isleños por proyectos “extranjeros” en Isla de Pascua
- Capacidad de compromiso y formalidad del empresario local
- Falta de preparación y capacitación de la comunidad local (baja educación en general).

Resultados alcanzados:

- Alianzas estratégicas con empresarios locales
- Beneficiar a la economía local
- Generación de nuevos puestos de trabajo en la comunidad local
- Capacitación constante para el personal local, lo que mejora la calidad del servicio entregado y mejora la calidad de vida de la comunidad local.

Lecciones aprendidas:

Una iniciativa de este tipo: mejora el nivel de la calidad de vida local, mejora la calidad en los servicios turísticos entregados, y aumenta el interés de los empresarios locales de trabajar en equipo con otros empresarios y con las entidades gubernamentales en general.

Monitoreo y control:

- En el caso de los tours, se realizarán encuestas entre los clientes, para garantizar la calidad del servicio entregado.
- Se realizarán capacitaciones constantes para el staff de todo el hotel.
- A través de la Fundación Hangaroa, se buscarán proyectos que mejoren la calidad educacional general de la isla.
- Asistencia y resultados de los distintos talleres que impartirán los Jefes de Áreas en el Liceo de Isla de Pascua.

**ATTON HOTELES**

Práctica aplicada: **Donaciones y colaboraciones con instituciones benéficas**

Descripción:

Donación de todo el vidrio, cartón y ropa que se utiliza o queda obsoleta en la actividad de los hoteles.
Reciclaje de papel a través de la fundación San José para la adopción.
Donación de los artículos de Lost & Found si no son reclamados por los clientes en un periodo definido por el hotel.
Donaciones monetarias al Hogar de Cristo y a la Fundación las Rosas, y de Mediaguas a Un Techo para Chile.

Práctica aplicada (SOCIO CULTURAL): **Desarrollo del personal**

Descripción:

- Mantenemos un activo programa de capacitación para incrementar las posibilidades de desarrollo de nuestro personal, con cursos orientados tanto al servicio, competencias técnicas, como de crecimiento personal



ALTO ATACAMA DESERT LODGE & SPA

Práctica aplicada:

Rescate de antiguas tradiciones atacameñas de cultivo.

Descripción:

Concebir un parque interior dentro de Alto Atacama, como una manera de rendir homenaje y revivir tradiciones de cultivo antiguas, que aun impulsan en las culturas tradicionales del Altiplano. Verónica Poblete, nuestra paisajista, usó solo plantas nativas en el parque, las semillas fueron recolectadas a mano y las plantas cultivadas con tierra de Atacama.

Alcance geográfico:

San Pedro de Atacama

Fuentes de financiamiento (propia empresa, subsidio público, otro):

Propia empresa, financiamiento bancario.

Entidades involucradas al interior y exterior de la empresa:

Instituto de Investigaciones Arqueológicas y Museo R. P. Gustavo Le Paige , Universidad Católica del Norte, De Jordán Consultores en Medio Ambiente y Paisajismo Ltda., Municipalidad de San Pedro de Atacama y Comunidades de los diferentes Pueblitos del Altiplano.

Principales obstáculos encontrados y soluciones:

El Clima en San Pedro de Atacama es muy extremo, en donde las temperaturas en invierno en la noche pueden llegar a -11°C y en el día a 28°C. La humedad relativa es muy baja y puede llegar a un 4%. Los suelos son extremadamente salinos, por lo que las plantas que

Resultados alcanzados:

pueden crecer en estas condiciones son muy limitadas. Como solución al tema se utilizaron plantas del lugar que llevan años adaptándose a estas condiciones extremas.

- Mayor belleza estética en el proyecto, y un atractivo adicional para los visitantes.
- Educar al visitante sobre tradiciones antiguas de la zona.

Lecciones aprendidas:

No sólo es importante generar proyectos hoteleros únicos, sino también el educar al turista o visitante sobre las tradiciones propias de las culturas locales.

Monitoreo y control:

Se monitorea y controla constantemente el riego, ya que al tener condiciones tan extremas de temperatura y la humedad tan baja, la evo-transpiración de las plantas es mucho mayor, por lo que necesitan mucho más agua. Los suelos también se secan con mucha rapidez, por lo que hay que estar monitoreando y controlando la humedad de los suelos y las condiciones de estrés de las plantas muy seguidos, para no sufrir en corto plazo una gran mortandad de la vegetación

HANGAROA ECO VILLAGE & SPA

Práctica aplicada:

Apoyo constante a la comunidad local en instancias que apunten a rescatar la cultura ancestral rapa nui y a llevar cultura del mundo a Isla de Pascua.

Descripción:

Hangaroa Eco Village & Spa, tiene incorporado en su ADN corporativo el ser un aporte real para la comunidad local en la que se encuentra inserta. Bajo esta perspectiva, es que prioriza toda instancia que ponga en valor la cultura local Rapa Nui, en donde hay muchas acciones en las cuales el hotel participa activamente. Algunos ejemplos de esto son:

- Incorporación del idioma rapa nui, en todas las instalaciones del hotel, para acercar el idioma al visitante extranjero.
- Incorporación a las instalaciones de un museo conceptual (ARA TUPUNA) y un cine/auditórium (MANA'U) para 70 personas con ciclos de cine arte permanentes, ambos abiertos a la comunidad local.
- Auspiciador oficial del Festival anual Tapati Rapanui
- Habilitación de la Fundación Hangaroa, que apoyará instancias que rescaten la cultura local y/o fomenten la educación en general en jóvenes y niños de Isla de Pascua.

Alcance geográfico:

Isla de Pascua

Fuentes de financiamiento (propia empresa, subsidio público, otro):

Propia empresa.
A futuro: postulación a fondos CORFO (Innova)

Entidades involucradas al interior y exterior de la empresa:

Depto. de Estudios sobre Isla de Pascua de la U. de Chile, Arqueólogos locales y continentales para el desarrollo de los contenidos del museo. En otros temas: Cámara de Turismo de Isla de Pascua, Gobernación y Municipalidad de Isla de Pascua, PTI Tarai Henua.

Resultados alcanzados:

- El cine, será el primero en Isla de Pascua, ya que hasta la fecha se utilizaba el gimnasio del liceo local para algunas funciones esporádicas de cine. Hay mucha expectativa e interés de la comunidad local en la apertura del cine, ya que se inaugurará con un ciclo de cine arte del mundo.
- El museo, será un aporte para la comunidad local, ya que estará abierto a todos los visitantes y tiene como principal objetivo el educar a quienes lo visiten, entregando algunas de las versiones históricas más respetadas acerca de lo que sucedió en Isla de Pascua en las distintas etapas de su historia.
- El festival Tapati Rapa Nui, se posiciona hoy como el principal evento cultural de Isla de Pascua en el mundo.

Lecciones aprendidas:

Cualquier inversión privada que se realice en lugares aislados, que además pertenezcan a comunidades étnicas originarias, debe priorizar la necesidad de ser un aporte a ésta, y esto implica generar instancias y espacios en donde la “cultura” pueda desarrollarse. Es una tarea difícil en un inicio, porque se debe trabajar en conjunto con las distintas agrupaciones comunitarias y entidades locales, que cuentan con sus propias idiosincrasias y muchas veces con “timings” muy distintos a los que normalmente usamos en culturas occidentales/continentales para realizar trabajos.

Monitoreo y control:

- Se realizará un monitoreo respecto de la cantidad de personas de la comunidad local que visiten el cine, con el fin de medir el grado de interés de éstos en los ciclos de cine elegidos. También se hará monitoreo de la cantidad de visitas al museo, que no sean huéspedes del hotel.
- Los aportes que la Fundación Hangaroa, serán monitoreados anualmente, de manera de evaluar los distintos proyectos que ésta apoye y confirmar la efectividad de cada uno en rescatar la cultura local o mejorar la educación en jóvenes y niños de Isla de Pascua.



Explora Chile S.A. – Posada de Mike Rapu

Práctica aplicada (CULTURAL):

Apoyo a la comunidad en acciones que tengan relación con preservar la cultura rapa nui y con la difusión de ésta.

Descripción

Explora ofrece presentaciones de danza y música Rapa Nui en el hotel.

Se apoya a músicos con la compra de sus CD para incorporar como producto a nuestra tienda (Enrique ika, matatoa, Alicia ika, kari kari, entre otros).

Se apoya con donaciones de dinero a giras culturales de Grupos de liceo Lorenzo Baeza Vega.

Se apoya a Enrique Ika con lanzamiento de su último CD.

Se compra artesanía de artistas locales para incorporar a nuestra tienda.

Se apoya con donaciones a selección de canotaje polinésico en viajes a campeonatos internacionales.

Se aporta todos los años como auspiciador a la Tapati Rapa Nui.

Se apoya a agricultores y pescadores con la compra de sus productos.

Se realizan capacitaciones a nuestros guías con arqueólogos Rapa Nui.

Alcance geográfico

Rapa Nui

Fuentes de financiamiento (propia empresa, subsidio público, otro):

Propia empresa

Práctica aplicada (SOCIAL):

Ser una fuente de trabajo para la comunidad, entregar capacitación y posibilidades de hacer una carrera.

Descripción:

- Contratación de la comunidad local para la operación del hotel
Del total de nuestro staff (cerca a 90) más del 60% son Rapa Nui
- Capacitación para el personal y posibilidades de pasantías en otros exploradores.
- Recepción de alumnos en práctica de la aldea educativa.
- Implementación de la Carrera del Guía.

Alcance geográfico:

Isla de Pascua

Fuentes de financiamiento (propia empresa, subsidio público, otro):

Propia empresa

Principales obstáculos encontrados y soluciones:

- Falta de capacitación y estudios de la comunidad.
- Rechazo de comunidad Rapa Nui hacia funcionarios traídos del continente

Monitoreo y control:

Encuestas de viajeros