



**Facultad de Ingeniería
Escuela de Ingeniería en Medioambiente
Magister en Gestión Ambiental**

**PROPUESTA DE UN PLAN DE ACCIÓN PARA LA OBTENCIÓN
DEL SELLO DE SUSTENTABILIDAD “S” EN EL FAUNA HOTEL**

**TRABAJO FINAL PARA OPTAR AL
GRADO DE MAGISTER EN GESTIÓN AMBIENTAL**

**AUTOR: Jenny Salazar N.
PROFESOR GUÍA: Dr. Joao Cerqueira**

VALPARAÍSO, 7 de enero de 2018

RESUMEN

Con el transcurso del tiempo se han implementado diferentes tipos de certificaciones dentro de los establecimientos turísticos a nivel mundial que garantizan no solo una buena calidad de servicio sino también procesos más sustentables. En el caso de Chile se ha creado el sello “S”, que es un sello que se otorga a establecimientos de alojamiento considerando 57 criterios de evaluación y 3 niveles de distinción, los cuales se logran obtener de acuerdo al porcentaje de criterios cumplidos. Esta distinción además de ser un buen elemento de marketing para el hotel cumple con los criterios globales de sustentabilidad.

El presente trabajo tiene como finalidad proponer un plan de acción para la obtención del sello de sustentabilidad “S”, en un hotel ubicado en el Cerro Alegre de la ciudad de Valparaíso. Para la obtención del mismo, se evaluó el estado inicial de cumplimiento de la normativa elaborada por la institucionalidad público-privada de la industria turística chilena, posteriormente se estableció un plan de acción a seguir, esto ajustándose a los lineamientos establecidos por la gerencia del hotel, después se lo evaluó según el costo, la dificultad en su realización y de acuerdo al nivel de certificación requerido.

ÍNDICE GENERAL

1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Turismo Sostenible.....	3
1.2 Hotelería y Sustentabilidad.....	4
1.3 Sello S.....	5
1.4 Fauna Hotel.....	6
2. PROBLEMA.....	8
3. OBJETIVOS	9
3.1 Objetivo general	9
3.2 Objetivos específicos.....	9
4. METODOLOGÍA	10
5. RESULTADOS	11
5.1 Determinar el estado actual de Fauna Hotel con respecto a los criterios del sello S.....	11
5.2. Propuesta de acciones correctivas para las no conformidades detectadas ...	14
5.2.1 Requisitos Obligatorios	14
5.2.2 Aspectos económicos	16
5.2.3 Aspectos socioculturales.....	20
5.2.4 Aspectos Medioambientales	23
5.3 Costos de las acciones correctivas identificadas	28
Tabla 5. Costos de las acciones a realizar	29
5.4 Priorización de las propuestas en función del nivel de certificación	32
5.4.1. Presupuesto Sello nivel 1	32
5.4.2. Presupuesto Sello nivel 2.....	33
5.4.3. Presupuesto Sello nivel 3.....	34

6. DISCUSIÓN.....	35
7. CONCLUSIONES.....	37
8. BIBLIOGRAFÍA.....	38
9. ANEXOS.....	40
Anexo 1. Estado de Evaluación inicial de Fauna Hotel.....	40
Anexo 2. Registro de Sernatur (Aspectos 1.2).....	46
Anexo 3. Declaración de gerencia de tenencia de tierras y agua (Aspecto 1.5)	47
Anexo 4. Política Ambiental (Aspectos 1.3; 3.1).....	48
Anexo 5. Revisión de material promocional (Aspecto 2.2).....	49
Anexo 6. Declaración de veracidad de información entregada a clientes (Aspecto 2.2).....	49
Anexo 7. Plantilla personal de origen local. (Aspecto 4.1).....	50
Anexo 8. Promoción de artículos de origen local (Aspecto 4.3).....	51
Anexo 9. Propuesta de capacitaciones (Aspecto 5.1; 5.2; 5.3).....	52
Anexo 10. Propuesta de capacitaciones en prevención de riesgos (Aspecto 5.4).....	53
Anexo 11. Encuesta satisfacción al cliente (Aspecto 6.1).....	54
Anexo 12. Certificadores sello de calidad Q (Aspecto 6.2).....	55
Anexo 13. Puesta en valor de la cultura local (Aspecto 7.2).....	57
Anexo 14. Información sobre patrimonio cultural (Aspecto 9.1).....	58
Anexo 15. Materiales locales (Aspecto 9.2).....	59
Anexo 16. Incorporación de elementos de arte y patrimonio cultural (Aspecto 9.3).....	60
Anexo 17. Código de conducta del Turista Responsable (Aspecto 10.1).....	61
Anexo 18. Consumo mensual de agua (Aspecto 11.2).....	62
Anexo 19. Consumo de agua (Aspecto 11.4).....	63
Anexo 21. Lavado eficiente de textiles (Aspecto 11.5).....	64
Anexo 22. Consumo de energía (Aspecto 12.2).....	65
Anexo 23. Lámparas eficientes (Aspecto 12.3).....	67

Anexo 24. Establecimiento adecuado al clima local (Aspecto 12.4)	68
Anexo 25. Sistema de monitoreo de peso de residuos sólidos. (Aspecto 13.2).....	69
Anexo 26. Disposición de forma adecuada de los residuos sólidos domiciliarios. (Aspecto 13.3)	70
Anexo 27. Reciclaje que permite recuperar y valorizar los principales desechos no orgánicos (Aspecto 13.4)	71
Anexo 28. Medidas para la reducción de sustancias nocivas para la salud y el medioambiente (Aspecto 13.6)	72
Anexo 29. Guía para un plan bienal de gestión de agua (Aspecto 11.1)	72
Anexo 30. Acceso a personas con discapacidad (Cotización ascensores) (Aspecto 8.1)	73
Anexo 31. Puesta en valor de la historia local (Aspecto 9.4)	74
Anexo 32. Dispositivos de reducción de gasto energético (Aspecto 12.5)	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ingresos por turismo internacional (OMT, 2017)	1
Tabla 2. Ingreso de divisas de turistas extranjeros en Chile. (Subsecretaría de Turismo, 2017)	2
Tabla 3. Evaluación inicial de cumplimiento.....	13
Tabla 4. Tamaño de empresa según rango de ventas anuales.....	15
Tabla 5. Costos de las acciones a realizar	29
Tabla 6. Porcentaje de cumplimiento Sello nivel 1	32
Tabla 7. Porcentaje de cumplimiento Sello nivel 2	33
Tabla 8. Porcentaje de cumplimiento Sello nivel 3	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación del Fauna Hotel (http://maps.google.com).....	7
--	---

1. INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad multidisciplinaria, principalmente social y económica relativamente joven que se caracteriza por englobar a una gran variedad de sectores como son el de alojamiento, restauración, turístico y de transporte. En primer lugar, es evidente la parte económica, la cual en la actualidad para muchos países es una de las fuentes principales de divisas, así se puede apreciar en la Tabla 1, donde se puede apreciar la gran cantidad de divisas que se percibe anualmente gracias al turismo en países que se han caracterizado por desarrollar esta industria.

Tabla 1. Ingresos por turismo internacional (OMT, 2017)

Ingresos por turismo internacional \$			
(miles de millones)			
Rango		2015	2016
1	Estados Unidos	205,4	205,9
2	España	56,5	60,3
3	Tailandia	44,9	49,9
4	China	45,0	44,4
5	Francia	44,9	42,5
6	Italia	39,4	40,2
7	Reino Unido	45,5	39,6
8	Alemania	36,9	37,4
9	Hong Kong (China)	36,2	32,9
10	Australia	28,9	32,4

En Sudamérica, Chile es uno de los países que recibe una gran cantidad de turistas anualmente, generando un gran beneficio económico para el país. Las cifras de ingresos por turismo para el año 2016 que muestra la Subsecretaría de Turismo no son despreciables (Tabla 2). Se puede verificar que durante el año 2016 llegaron a Chile 5'640.700 turistas representando un ingreso de divisas de US\$2.619'810.156 en ese año, siendo en su mayoría turistas procedentes de América.

Tabla 2. Ingreso de divisas de turistas extranjeros en Chile. (Subsecretaría de Turismo, 2017)

PAÍS DE RESIDENCIA	AÑO 2016				
	Nº DE LLEGADAS DE TURISTAS	PERMANENCIA PROMEDIO (NOCHES)	GASTO PROMEDIO DIARIO INDIVIDUAL	GASTO TOTAL INDIVIDUAL	INGRESO DE DIVISAS EN DÓLARES
AMÉRICA	5.018.187	6,5	59,6	386,3	1.938.674.547
ARGENTINA	3.016.124	5,4	55,5	297,1	896.171.233
BOLIVIA	438.435	4,1	23,0	94,2	41.291.939
PERU	406.520	5,0	35,0	175,2	71.216.329
BRASIL	443.106	7,0	100,5	701,9	311.002.675
EE.UU.	247.820	12,1	86,9	1.051,8	260.667.387
MEXICO	46.136	12,5	80,6	1.005,4	46.385.305
CANADA	48.230	18,3	63,1	1.154,4	55.677.606
COLOMBIA	120.138	15,7	41,0	644,6	77.439.604
O. AMERICA	251.679	12,4	57,1	710,5	178.822.468
EUROPA	472.128	15,9	69,9	1.111,1	524.604.717
ALEMANIA	76.036	16,3	64,8	1.055,2	80.233.027
ESPAÑA	87.983	16,7	68,5	1.143,9	100.646.550
FRANCIA	79.846	17,3	61,8	1.068,8	85.339.435
INGLATERRA	52.910	10,6	98,9	1.049,9	55.548.323
O. EUROPA	175.353	16,3	70,9	1.156,7	202.837.382
AUSTRALIA	57.276	10,5	83,4	871,7	49.925.635
ASIA	59.749	13,2	98,6	1.302,9	77.849.497
O. MUNDO	33.361	11,8	72,8	862,0	28.755.760
TOTAL TURISTAS	5.640.700	7,4	62,6	464,4	2.619.810.156
Excursionistas	1.071.634				33.707.857
Visitantes	6.712.334				2.653.518.013
Tpte. Internacional					443.516.433
TOTAL					3.097.034.446

Aparte del gran movimiento de divisas que produce la industria turística, también comprende el movimiento de personas de distintas culturas hacia distintos lugares lo cual crea un fenómeno social de gran relevancia.

Ello ha dado lugar a una dificultad evidente para establecer definiciones unánimes de la actividad turística y ha originado una multitud de ellas, cada una subrayando aspectos distintos de dicha actividad. Por ejemplo, un economista define el turismo centrándose en el consumo, un psicólogo se interesa más por los comportamientos turísticos, un geógrafo ofrece una definición basada en el territorio, etc. No existe una definición única de turismo: todas ellas son correctas y contribuyen, de alguna manera, a entender un poco mejor la complejidad del mismo. (Crosby y Moreda, 1996)

Sin embargo, se ha llegado a una definición general para homogeneizar criterios y es la que proporciona la Organización Mundial del Turismo¹, la cual se basa en un glosario que ha sido posible gracias al trabajo de la comunidad internacional en definir un nuevo marco conceptual, para la medición y el análisis de la economía del turismo; un esfuerzo que duró casi tres años (2005-2007). Dicha definición manifiesta al turismo como un *“fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico.”*

1.1 Turismo Sostenible

Cardoso (2006) indica que el turismo sostenible ha venido evolucionando al pasar el tiempo en cuanto al concepto de lo que significa, el turismo en la actualidad se relaciona con los tres componentes que se conoce sobre la sostenibilidad:

1. La SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, ya que el turismo con toda la gama de actividades o empleos que se derivan de él, se convierten en un producto, con características rentables y factibles hacia el futuro, para que todos los actores involucrados que dependen de él sigan aprovechándose del mismo y así mantener una economía estable, aportando un desarrollo económico duradero.
2. La SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL, este aspecto promueve la conservación, preservación y cuidado del medio ambiente, para que el entorno natural no sufra

¹ [Http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico](http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico)

daños irreversibles, que lleven a deteriorar y hasta destruir el destino turístico (lugar) del cual se está haciendo uso.

3. La SOSTENIBILIDAD SOCIO-CULTURAL, estos dos aspectos son muy importantes ya que el turismo principalmente brinda un intercambio cultural y enriquecedor entre los pueblos, por lo tanto los actores involucrados en turismo deberán aportar sus ideas más enriquecedoras para hacer de la actividad turística algo duradero, y sobre todo, rentable sin descuidar aspectos fundamentales como el ambiente y la cultura, favoreciendo el acercamiento entre los turistas y la cultura existente en el destino turístico, por su parte el turista debe tener consciencia y cuidado especial para no impactar de manera negativa a él mismo, sino aprovechar la experiencia de conocimiento y aprendizaje entre distintas sociedades.

El turismo sostenible por lo tanto se concibe como un modelo de desarrollo de los pueblos con relevancia notable para la economía, pero a su vez tiene fuertes bases provenientes de la cultura local, recursos naturales y patrimonio cultural, siendo responsabilidad de la comunidad receptora y el turista, quienes son los pilares fundamentales para el desarrollo del turismo, aunque de igual manera, los empresarios y la administración pública tienen una importante participación en este modelo de desarrollo. Todos en conjunto deben trabajar para formular planes estratégicos bajo un enfoque de desarrollo turístico sostenible (Cardoso, 2006).

1.2 Hotelería y Sustentabilidad

La búsqueda del equilibrio entre el crecimiento económico y la protección de los recursos naturales, ha obligado a las naciones a crear iniciativas que garanticen el desarrollo sustentable del turismo. Por ejemplo, el establecimiento de normas y principios uniformes, las guías de mejores prácticas de gestión y la certificación, basada en estándares de sustentabilidad. De ellas, la certificación se ha convertido en una valiosa herramienta para apoyar la conservación de la biodiversidad, así como para proveer a los viajeros de una experiencia que satisfaga sus expectativas. La certificación de la sustentabilidad es un mecanismo con el cual es posible medir cualitativa y cuantitativamente el desempeño del turismo a través de sus prácticas de operación. (San Martín, 2006)

Un hotel es parte importante del sector servicios, por tanto está obligado a participar de proyectos que contribuyan con la conservación de los recursos naturales y cuidado del entorno, ya que al brindar confort y un alto estándar de vida a quienes utilizan sus servicios, genera un uso significativo de energía, agua y otros recursos naturales, además de generar grandes cantidades de basura y la utilización de detergentes y químicos para cumplir con las exigencias de los estándares de calidad a los que se ve sometido. Los hoteleros saben que a medida que se realicen buenas prácticas, esto se verá reflejado en beneficios para la organización, el ambiente y la comunidad (James,2004).

La publicidad sobre prácticas pobres en relación al medio ambiente, le generan a la organización una mala reputación, que se traduce en pérdidas para el negocio; por el contrario, las buenas prácticas se vuelven herramientas de marketing efectivas dentro del mercado internacional creciente de turistas que buscan destinos ambiental y socialmente responsables. Es claro entonces que un hotel, sin importar su tamaño, al adoptar estas buenas prácticas, se dará la oportunidad de mantener la calidad de sus servicios. (James, 2004)

1.3 Sello S

El “sello S” fue lanzado a principios del año 2013 y es entregado por SERNATUR tras la evaluación y aprobación de la Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística del país, conformada por la Subsecretaría de Turismo, Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), el Ministerio de Medio Ambiente, el Consejo Nacional de la Cultura y de las Artes (CNCA), el Comité INNOVA Chile de CORFO, el Consejo de Producción Limpia (CPL), la Federación de Empresas de Turismo de Chile (FEDETUR) y el Centro Vincular de la Universidad Católica de Valparaíso. Existen tres niveles de certificación del sello S, con el cumplimiento del 60% de los aspectos se obtiene el sello S nivel 1, con el cumplimiento del 75% se obtiene el sello S nivel 2 y con el 90% de cumplimiento se obtiene el sello S nivel 3.

Actualmente el Sello S aplica solo para servicios de alojamientos turísticos, tour operadores y agencias de viaje operando en Chile. Pueden postular al sello “S” cualquier servicio de alojamiento turístico (hotel, hostel, cabañas, lodge, residencial, etc.),

sin importar su categoría, ubicación geográfica, tamaño, número de empleados, público objetivo u otros criterios, según lo establecido por SERNATUR.

El Vicepresidente de FEDETUR al momento del lanzamiento del sello de sustentabilidad (Yunis, 2013), expresó que *“La sustentabilidad es hoy en día un requisito fundamental para atraer a los turistas más exigentes y de mayor nivel de gasto, es decir, los que generan mayores beneficios económicos. Desde los inicios de FEDETUR, en marzo 2010, nos propusimos establecer junto a los entes relevantes del Estado este tipo de sello, con el que esperamos ser reconocidos internacionalmente; no tenemos dudas que esta distinción beneficiará la competitividad del sector y asegurará una mejor comercialización de la oferta turística que lo obtenga en los mercados extranjeros más exigentes”*

A comienzos del 2014 seis hoteles con el sello de sustentabilidad Turística otorgado por SERNATUR, ganaron los 2014 Travellers' Choice de TripAdvisor. Estos premios, entregados por uno de los sitios web de viajes más grandes del mundo, se basan en las opiniones de los viajeros para elegir a los mejores establecimientos de los distintos países. Los sitios de la marca TripAdvisor conforman la comunidad de viajes más grande del mundo, con más de 260 millones de visitantes únicos mensuales y más de 100 millones de opiniones y comentarios sobre alojamientos, restaurantes y otras atracciones turísticas. (Sernatur, 2017).

1.4 Fauna Hotel

El Fauna Hotel es un hotel que cuenta con 16 habitaciones, registrado bajo la categoría de “Hoteles Boutique”. El Fauna Hotel se encuentra en el Pasaje Dimalow 166, en el corazón de Cerro Alegre, Valparaíso, lugar Patrimonial y turístico de la ciudad en donde se acoge a decena de Restaurantes, Cafés, Tiendas de diseño, artesanías y souvenirs. El edificio de 1870, se inserta en este paseo-mirador, y entrega a sus huéspedes vistas a la cercanía del Cerro Concepción, del Cerro Panteón y vistas, a la lejanía, de la bahía y su extensión costera. El Fauna Hotel se encuentra a cinco minutos del plan de Valparaíso, a sus afueras está el ascensor Reina Victoria –a sólo 15 metros del hotel- y al lado de la calle Almirante Montt, una de las vías principales para acceder al Cerro Alegre, está también a sólo minutos del Paseo Atkinson, Gervasoni y Yugoslavo.

El restaurante cuenta con una terraza al cerro Concepción, al cerro Panteón y a la bahía de Valparaíso. Abierto de lunes a domingo desde las 13:00 hasta las 22:30, cuentan con una carta de carnes, mariscos, platos vegetarianos, tablas para picar, sándwiches y pastelería, variando según la temporada. También cuenta con diferentes programas especiales de alojamiento en donde se incluyen otro tipo de servicios adicionales y también se hacen descuentos por adquirir dichos programas pre- pagados.



Figura 1. Ubicación del Fauna Hotel (<http://maps.google.com>).

2. PROBLEMA

La hotelería como la mayoría de la industria se va renovando con el tiempo, adaptándose a nuevos cambios que surgen con el paso de los años: tecnología, moda, estándares, etc. Es necesario estar a la vanguardia si se desea ser competitivo en un sector tan desarrollado como lo ha sido en las últimas décadas el sector hotelero.

Es una realidad que hoy en día muchas empresas estén adoptando la tendencia a llevar a cabo sus procesos de manera sustentable, debido principalmente a los cambios climáticos comprobables a nivel mundial que no sólo afectan en la actualidad, sino que amenazan a las generaciones futuras. Por tal motivo son muchos los hoteles que están implementando técnicas que traten de disminuir el impacto que causan sus procesos, si bien es cierto que se trata de contribuir a la preservación del medio ambiente, también es una forma de atraer al nuevo cliente que prefiere formas más amigables de elaboración de un producto.

En consecuencia, surge una necesidad de realizar nuevas acciones orientadas a nuevas tendencias, y una de ellas es la implementación del sello S del SERNATUR, por lo que se requiere establecer medidas que permitan la obtención de dicho sello y así estar al día en cuanto a exigencias del mercado.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Establecer un plan de acción para la obtención del sello S, según los niveles de certificación, para el Fauna Hotel.

3.2 Objetivos específicos

- 1) Determinar el estado actual del Fauna Hotel con respecto a los criterios del sello S.
- 2) Proponer acciones correctivas para las no conformidades detectadas.
- 3) Determinar el costo de las acciones correctivas identificadas.
- 4) Establecer el orden de priorización de las propuestas en función del nivel de certificación.

4. METODOLOGÍA

La metodología utilizada para el presente trabajo tuvo varios componentes, en primer lugar, se recurrió a bibliografía especializada con el objetivo de obtener información necesaria para un mejor entendimiento de los conceptos. Posteriormente, para poder determinar el estado inicial de cumplimiento del Fauna Hotel se revisó cada uno de los puntos del manual de autodiagnóstico del sello S otorgado por el SERNATUR, esto se lo hizo mediante una revisión documental que se solicitó al administrador del hotel, también se realizaron entrevistas con el personal operativo, se realizaron mediciones en terreno y se tomó evidencia fotográfica para constatar los aspectos cumplidos.

En algunos aspectos solo bastó la observación para verificarlos y tomarlos en cuenta como cumplidos, mientras que en otros se revisó documentación para respaldar el cumplimiento. Sólo en el aspecto ambiental 11.4 se realizaron mediciones debido a que el aspecto pregunta si al menos el 60% de las duchas y llaves instaladas en los baños consumen menos de 9 litros por minuto, y si al menos el 60% de los inodoros instalados en los baños consumen menos de 6 litros por descarga. Para poder hacer esta medición se tomó un recipiente graduado y se lo llenó con agua durante 60 segundos. Para el cálculo de agua en inodoro, se tuvo que vaciar el tanque para constatar la cantidad de litros que utilizaba por descarga.

Se realizaron cotizaciones a empresas que proporcionan los bienes y servicios requeridos para el cumplimiento, tales como capacitaciones en el caso de servicios o insumos en el caso de bienes. En ciertos aspectos donde no fue posible obtener cotizaciones formales se tuvo que recurrir a estimaciones con profesionales especializados en el tema y con experiencia en el área como en el caso de la elaboración de un plan de negocio, se consultó el costo de la realización particular de dicho plan al profesional. Se presentaron acciones sugeridas para el cumplimiento de los aspectos que la norma describe, se costearon casi en su totalidad las acciones sugeridas menos las que eran inviables y se realizó una priorización de estas de acuerdo al costo de menor a mayor con el fin de establecer las más adecuadas para la empresa.

5. RESULTADOS

5.1 Determinar el estado actual de Fauna Hotel con respecto a los criterios del sello S

Para poder postular al Sello S se debe cumplir en su totalidad los requisitos obligatorios, si no se cumple esto en un cien por ciento no es posible continuar con los demás aspectos económicos, socioculturales y ambientales. Revisando punto por punto, se pudo constatar que los requisitos obligatorios solo se cumplían en dos puntos de los cinco mandatorios: el registro en el SERNATUR (Ver anexo 2) y la tenencia legal de tierras y derechos (Ver anexo 3). Los demás requisitos obligatorios (un 60%) no se cumplen en su totalidad debido a la falta de determinados documentos, certificados y declaraciones que la empresa no ha obtenido hasta el momento.

Dentro de los 16 aspectos económicos sólo se cumplen con cinco:

1. Existe material promocional con información completa. (Aspecto 2.2) (Ver anexo 5 y 6)
2. Se ha contratado en condiciones de igualdad a residentes locales. (Aspecto 4.1) (Ver anexo 7)
3. Se ha contratado en condiciones de igualdad en puestos directivos a residentes locales. (Aspecto 4.2)
4. Existen iniciativas (por medio de promoción y difusión) para estimular a los clientes a adquirir productos de origen local. (Aspecto 4.3) (Ver anexo 8)
5. El monto mínimo de remuneración ofrecido por el establecimiento supera en al menos el 10% al salario mínimo vigente. (Aspecto 5.6)

Dentro de los 11 aspectos socioculturales el hotel no cumple con ninguno, pero vale la pena mencionar que en ciertos aspectos no es posible catalogarlos como cumplidos solamente por la falta de documentación que de fe del cumplimiento del requisito por parte de la empresa, por lo cual es muy fácil dar cumplimiento a estos aspectos siempre y cuando la gerencia redacte la documentación y la firme. También se tomó en cuenta para los cálculos de los resultados que de los 11 aspectos socioculturales 2 no aplican para este estudio:

1. El establecimiento respeta los derechos de propiedad intelectual de artesanos, compositores y productores que comercializan sus productos por medio del establecimiento. (Aspecto 8.2)
2. El establecimiento debe ajustar el “Código de Conducta del Turista Responsable” a las comunidades indígenas involucradas con la finalidad de acordar dicho contenido. (Aspecto 10.2)

Estos dos puntos no aplican para el Fauna Hotel debido a que dentro del establecimiento no se realiza comercialización de productos de artesanos ni se realizan actividades con comunidades indígenas.

Dentro de los 30 aspectos ambientales se cumplen con 10, no se cumplen con 8 y 2 no aplican para este estudio. Los 10 aspectos cumplidos son los siguientes:

1. Se cuenta con un sistema efectivo de monitoreo que permite medir, por lo menos mensualmente, el consumo de agua total. (Aspecto 11.2) (Ver anexo 18)
2. Se cuenta con un programa de lavado eficiente de textiles. (Aspecto 11.5) (Ver anexo 20)
3. Se tiene un sistema efectivo de monitoreo que permite medir, por lo menos mensualmente, el consumo total de cada fuente de energía para su operación. (Aspecto 12.2) (Ver anexo 22)
4. Más del 80% de las lámparas utilizadas en las instalaciones, son eficientes. (Aspecto 12.3) (Ver anexo 23)
5. Los edificios del establecimiento son adecuados al clima local. (Aspecto 12.4) (Ver anexo 24)
6. Se tiene un sistema efectivo de monitoreo que permite medir el peso de los residuos sólidos que se desecha. (Aspecto 13.2) (Ver anexo 25)
7. Se dispone de forma adecuada los residuos sólidos domiciliarios que el hotel genera para no afectar negativamente el entorno. (Aspecto 13.3) (Ver anexo 26)
8. Se tiene un sistema de reciclaje que permite recuperar y valorizar los principales desechos no orgánicos generados por la operación, (envases de vidrio, botellas plásticas, tetra pack, metales, papel, cartón, etc). (Aspecto 13.4) (Ver anexo 27)

9. El hotel aplica medidas que permiten minimizar el uso de pesticidas, desinfectantes, insumos de limpieza y otros productos que, por su composición, son considerados nocivos para el medio ambiente. (Aspecto 13.6) (Ver anexo 28)
10. El hotel no comercializa, exhibe, compra, consume y/o extrae especies nativas de su medio natural. (Aspecto 15.2)

Los aspectos que no aplican son:

1. En caso de que el establecimiento utilice otras fuentes de captación distintas a la provista por empresas de servicios sanitarios, garantizar que el uso de estas aguas sea sustentable. (Aspecto 11.3)
2. El establecimiento aplica medidas para reducir el consumo de agua de piscina. (Aspecto 11.6)

No aplica ninguno de los aspectos mencionados porque el hotel realiza el desecho de aguas servidas por medio de la empresa de servicios sanitarios pública y a su vez no cuenta con piscina.

Como resumen, se presenta la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, donde se aprecia que el porcentaje de cumplimiento en el ámbito económico supera el 30%, no se cumple con ningún aspecto del ámbito sociocultural y el mayor porcentaje de cumplimiento lo tienen los aspectos medioambientales. Sin embargo, ningún ámbito llega a alcanzar un nivel de distinción.

Tabla 3. Evaluación inicial de cumplimiento

EVALUACIÓN EMPRESA			
Ámbito	Puntos	% Cumplimiento	Nivel x Ámbito
Económicos	5	31,3 %	SIN DISTINCIÓN
Socio-culturales	0	0%	SIN DISTINCIÓN
Medioambientales	10	35,71%	SIN DISTINCIÓN

5.2. Propuesta de acciones correctivas para las no conformidades detectadas

A continuación, se presentan las acciones sugeridas para que el establecimiento pueda ajustarse a los requerimientos exigidos y se genere la puntuación necesaria para obtener los distintos niveles de sustentabilidad del sello S.

5.2.1 Requisitos Obligatorios

5.2.1.1 Aspectos legales (Aspecto 1.1)

Los documentos que se deben obtener son:

- Certificado de vigencia de la empresa (Registro de Comercio)
- Certificado de vigencia de poder de la empresa
- Patente comercial (municipal)
- Resolución Sanitaria (Seremi Salud)
- Formulario 30 (Dirección del Trabajo)
- Certificado del organismo administrador del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. (Cualquier organismo)

El formulario 30 de la dirección de trabajo no se ha solicitado, el mismo puede ser obtenido en la página web de la Dirección del Trabajo, mientras que el certificado del organismo administrador del seguro de accidentes del trabajo se lo puede obtener desde la página web del Instituto de Seguridad del Trabajo ya que la empresa está afiliada por defecto a esta institución.

5.2.1.2 El establecimiento cuenta con una Política de Sustentabilidad. (Aspecto 1.3)

La empresa no cuenta con una política de sustentabilidad creada, por lo cual se debe redactar y aprobar una, posteriormente colocarla en un lugar visible, y a la vez hacer partícipe a todos sus colaboradores de la misma. La política de sustentabilidad debe incluir elementos muy importantes que se mencionan en otros aspectos de los requerimientos del sello “S”, estos elementos son:

- Políticas de abastecimiento, se debe manifestar el compromiso con el desarrollo local (aspecto 3.1);
- Rechazo a la explotación de seres humanos en todas sus formas (aspecto 5.5);
- Se debe señalar la adhesión de la empresa a los principios del comercio justo (aspecto 3.3).

También es muy importante que la Política de Sustentabilidad tome en cuenta el compromiso con el medio ambiente, la participación activa de los colaboradores en las actividades de la empresa, la normativa vigente que se debe cumplir y la mejora continua que se debe realizar en los procesos. La alta gerencia es la responsable de redactarla, publicarla y debe estar firmada por los tomadores de decisiones. Se ha elaborado una propuesta de política de sustentabilidad para el Fauna Hotel. (Ver anexo 4).

5.2.1.3 El establecimiento debe tener al menos un año de operación y debe especificar el tamaño de su empresa (Aspecto 1.4)

Si bien la empresa cumple con el hecho de tener más de un año de operación (tiene cinco años), no especifica en ningún documento el tamaño de su empresa. En entrevista con el administrador se manifestó que según las ventas del año anterior la empresa entraría en el rango de mediana empresa, pero no hay documento de gerencia que de fe de dicha información. Además, se deben imprimir los últimos 12 IVA's de la página del Servicio de Impuestos Internos. La tabla para identificar el tipo de empresa se muestra en la tabla 4, donde se muestra la clasificación de las empresas (Ley N° 20.146) según el tamaño por el rango de ventas anuales en UF (Unidad de Fomento).

Tabla 4. Tamaño de empresa según rango de ventas anuales

TAMAÑO EMPRESAS	RANGO DE VENTAS (UF)
Grandes Empresas	> 100.000
Medianas Empresas	25.000 – 100.000
Pequeñas empresas	2.400 – 24.999
Micro Empresas	< 2.400

5.2.2 Aspectos económicos

5.2.2.1 El establecimiento cuenta con un plan de negocios (Aspecto 2.1)

El hotel debe contar con un plan de negocios que fomente la planificación sistemática del mismo, el cual debe ser firmado y aprobado por la gerencia. El plan de negocios debe contemplar los siguientes elementos:

- Visión de la empresa
- Definición y descripción de las Operaciones
- Mercados meta
- Estado de Resultado
- Organigrama de la organización (incluyendo áreas y funciones)
- Descripción de cargos (incluyendo jerarquías, requisitos y criterios de selección)

5.2.2.2 Política de abastecimiento (Aspecto 3.1)

En el Hotel Fauna si se compran insumos de productores locales, sobre todo en el área de alimentos y bebidas para el restaurante, además se usan amenities con materiales biodegradables en las habitaciones, también se realizan compras ecológicas en construcción, lamentablemente no se ha instaurado una política de abastecimiento que de fe de las actividades realizadas, a su vez no existe un registro de adquisiciones donde se desglosen los productos según el valor monetario. Por lo tanto, en primer lugar, se debe identificar las empresas o personas, que proveen a la empresa de productos locales, luego se deben desglosar dichos productos en una planilla de adquisiciones, indicando valor monetario.

Una vez definida la política de abastecimiento, esta debe ser transmitida a través de todos los niveles jerárquicos de la empresa. Finalmente, esta política, que debe estar contenida dentro de la política de sustentabilidad, se debe imprimir y publicar en un lugar físico visible donde también puedan visualizarla los huéspedes.

5.2.2.4 Apoyo a micro y pequeñas empresas (Aspecto 3.2)

En este caso la empresa no tiene ningún convenio con algún productor local para la venta de sus productos en el establecimiento, ni brinda ningún apoyo financiero externo, por lo cual no tiene ningún listado de iniciativas. Se debe realizar algún tipo de convenio con productores locales para la venta de sus productos dentro del establecimiento, o también se puede contratar formalmente como proveedor a algún productor local y luego se debe redactar un documento que describa la iniciativa apoyada y la forma en que ha sido apoyada.

5.2.2.5 Comercio justo (Aspecto 3.3)

No existe ninguna política de sustentabilidad creada que deje en claro que la empresa está comprometida con el comercio justo, por lo tanto, se debe realizar una revisión de los diez principios del comercio justo con alta gerencia y realizar un registro de cumplimiento de al menos cinco de los principios.

Según entrevista con el administrador del hotel la empresa cumple con cinco principios como:

- Pago de un precio justo.
- Asegurar ausencia de Trabajo Infantil y Trabajo forzoso.
- Compromiso con la no discriminación, Equidad de Género y libertad de Asociación (sindical).
- Asegurar buenas condiciones de trabajo.
- Respeto con el Medio Ambiente.

Se debe elaborar el registro de cumplimiento que explique cómo la empresa se adhiere a estos principios y apoyarlo con respaldos concretos como boletas, facturas e informes.

5.2.2.6 Empleo de calidad (Aspectos 5.1; 5.2; 5.3)

La empresa no ha realizado capacitaciones en un cincuenta por ciento del personal en los últimos veinticuatro meses en ningún aspecto, sea este ambiental, socio cultural o económico. Según entrevista con el administrador parte del personal tiene capacitaciones

en servicio al cliente, pero no llega al cincuenta por ciento del personal y además no hay un registro documentado de esto. Por lo tanto, se debe cotizar, establecer y organizar un plan de capacitación, con las especificaciones requeridas y tomando en consideración la cantidad de horas que serán requeridas del personal de la empresa, para efectos de incluirlas en un cálculo de costos. Se debe redactar un documento por cada uno de los aspectos, firmado por la alta gerencia, que señale:

- Nombre del instructor
- Detalle de las competencias del instructor
- Objetivos de la capacitación
- Actividades a realizar
- Contenidos temáticos
- Fecha
- Tipo de capacitación
- Lista de asistencia firmada por los participantes

Una propuesta de capacitación de servicio de calidad en la atención a los clientes se puede visualizar en el anexo 9.

5.2.2.7 Seguridad y prevención de riesgos (Aspecto 5.4)

El personal de la empresa no ha recibido ninguna capacitación en materia de prevención de riesgos ni de primeros auxilios. Son pocos los trabajadores que ya han recibido cursos de primeros auxilios de forma particular, pero la empresa en sí, no ha realizado ninguna capacitación en ese aspecto. Por lo cual, se debe organizar una capacitación para el resto del personal, tanto en prevención de riesgos como en primeros auxilios y además realizar un documento que deje constancia de esto donde se debe incluir:

- Nombre del instructor
- Detalle de las competencias del instructor
- Objetivos de la capacitación
- Actividades a realizar
- Contenidos temáticos
- Fecha
- Tipo de capacitación

- Lista de asistencia firmada por los participantes

Una propuesta de capacitación en prevención de riesgos se puede visualizar en el anexo 10.

5.2.2.8 Al menos el 90% del personal del establecimiento está capacitado para reconocer situaciones donde exista explotación a los seres humanos (Aspecto 5.5)

La empresa no ha realizado ningún tipo de capacitación en este aspecto por lo cual se debe coordinar con organismos públicos como PDI, Carabineros de Chile o SENAME una capacitación de acuerdo a lo requerido. También se lo puede hacer con algún organismo externo. Se debe redactar un documento, firmado por la alta gerencia, que señale:

- Nombre del instructor
- Detalle de las competencias del instructor
- Objetivos de la capacitación
- Actividades a realizar
- Contenidos temáticos
- Fecha
- Tipo de capacitación
- Lista de asistencia firmada por los participantes

5.2.2.9 Monitoreo de satisfacción del cliente (Aspecto 6.1)

La empresa no tiene un método de registro de sugerencias o reclamos de forma física, se mide la satisfacción del cliente mediante portales de internet a los cuales el hotel se encuentra adherido, de esta manera se leen todos los comentarios, quejas o sugerencias y se puede contestar de forma inmediata. Sin embargo, es importante colocar algún formulario físico sobre quejas y reclamos disponibles en las habitaciones para que los huéspedes puedan comentar sus peticiones al momento de dejar el hotel, lo que garantiza una opinión inmediata del huésped. Se puede ver un formulario sugerido de encuesta de satisfacción al cliente en el anexo 11.

5.2.2.10 El establecimiento cuenta con el sello de calidad turística de SERNATUR, vigente al momento de postulación (Aspecto 6.2)

La empresa no cuenta con la acreditación del sello Q, por lo cual se debe realizar el proceso de certificación con cualquier organismo que sugiere la SERNATUR, una lista de organismos certificadores del sello "Q" se muestran en el anexo 12.

5.2.3 Aspectos socioculturales

5.2.3.1 Iniciativas de responsabilidad social empresarial (Aspecto 7.1)

El personal administrativo realiza actividades de responsabilidad social mediante la impartición de charlas sobre la operación del hotel a estudiantes de los últimos años de la carrera de administración hotelera y turística de universidades de Valparaíso sin embargo, esto se lo realiza de manera informal y no existe alguna prueba documentada que deje constancia de lo impartido. Esto se constató en visitas realizadas al hotel. Se debe elaborar un documento donde se detalle brevemente lo expuesto en las charlas, este documento debe tener fecha, horas invertidas, explicar de qué manera se favorece a la comunidad local en el ámbito de la educación y se lo debe hacer firmar por la entidad beneficiada.

5.2.3.2 Puesta en valor de la cultura local (Aspecto 7.2)

Si bien el hotel no realiza actividades específicas destinadas a poner en valor la cultura local de la ciudad como eventos o exposiciones dentro del establecimiento, si realiza tours gratuitos para los huéspedes, que consisten en trasladarlos a lugares históricos y patrimoniales, por lo cual, este sería su aporte para valorizar la cultura local (Ver anexo 13).

Se debe redactar un documento firmado por la comunidad apoyada, en este caso serían las personas que reciben a los turistas en los diferentes lugares que son parte del recorrido y este informe debe incluir que tipo de actividades se realizan en los tours, la fecha, duración, lugares visitados, datos de contacto de los lugares visitados, y archivos fotográficos que dé fe de estas actividades.

5.2.3.3 La planificación, diseño, construcción, restauración operación y actividades del establecimiento se desarrollan teniendo en cuenta prácticas sustentables (Aspecto 8.1)

El establecimiento no afecta el acceso a la vivienda, transporte de alimentos, suministro de energía, agua, servicios básicos o de salud para las comunidades aledañas. Sin embargo, carece de un buen acceso para personas con discapacidad ya que no dispone de ascensores en sus instalaciones para personas con movilidad reducida por lo cual se debería modificar la estructura física del hotel para esto (ver cotización de presupuesto de instalación de ascensor en anexo 30), redactar un informe que identifique claramente cuáles son los puntos de riesgo en los que el establecimiento se podría ver involucrado y un detalle de cómo se hace cargo de ellos. Finalmente redactar y firmar un documento que dé fe del cumplimiento de los requisitos en una lista, una vez hechas las modificaciones.

5.2.3.4 Información sobre las características sociales y del patrimonio cultural (Aspecto 9.1)

El establecimiento provee información sobre el patrimonio cultural de la ciudad de Valparaíso mediante libros que se exhiben en la recepción del hotel, en éstos se puede apreciar los monumentos históricos y fotos de la ciudad de hace centenares de años, pero no hay un informe donde se explique claramente que características patrimoniales están puestas en valor. Se debe redactar un informe y describir los aspectos culturales que se están mostrando en este espacio puesto a disposición de los huéspedes, también se puede incluir archivo fotográfico en el informe. Ver anexo 14.

5.2.3.5 Técnicas tradicionales y materiales locales (Aspecto 9.2)

El hotel se encuentra situado sobre el Cerro Alegre de Valparaíso, se ha dejado como pared del hotel una parte de roca del cerro y esta roca se la puede visualizar en el pasillo del hotel exponiendo así el patrimonio histórico tangible de la ciudad. Esto se lo pudo constatar en la inspección de las instalaciones (Ver anexo 15). Sin embargo, no se cumple este criterio en su totalidad ya que el establecimiento no posee este material en el ochenta por ciento de sus instalaciones además no hay documento alguno redactado que

dé fe de esto. Se debe redactar este documento, explicar la técnica de construcción utilizada y recurrir a la bibliografía que justifique la vinculación con la cultura local, a este documento se le debe adjuntar fotografías de las instalaciones.

5.2.3.6 Incorporación de elementos de arte y patrimonio cultural (Aspecto 9.3)

El establecimiento incorpora elementos del patrimonio cultural histórico dentro de sus instalaciones: una máquina de escribir antigua, una balanza antigua y un equipo musical de época de antaño, todos estos elementos se encuentran en el lobby del hotel. Lamentablemente no se cumple con este aspecto porque falta el documento que detalle estos elementos. Se debe realizar este tipo de documento identificando uno por uno los elementos que están en exposición, justificarlos citando bibliografía para avalar la información y adjuntando material fotográfico. Ver anexo 16.

5.2.3.7 Puesta en valor de la historia local (Aspecto 9.4)

Se debe exhibir al menos dos elementos históricos o arqueológicos con su respectiva interpretación y se debe redactar un documento, firmado por la alta gerencia, que indique los elementos del patrimonio tangible puestos en valor por el establecimiento. Debe incluir descripción, fecha, ubicación, justificación, usando bibliografía cuando sea necesario. Ver anexo 31.

5.2.3.8 El establecimiento difunde el “Código de Conducta del Turista Responsable” elaborado por SERNATUR (Aspecto 10.1)

Se debe imprimir y exponer en un lugar visible del hotel el Código del Turista Responsable, Se puede visualizar un extracto del afiche oficial elaborado por SERNATUR en el anexo 17.

5.2.3.9 El establecimiento ha desarrollado iniciativas propias y/o participa activamente en iniciativas de protección, restauración y/o conservación del patrimonio cultural (Aspecto 10.3)

La empresa no ha desarrollado ninguna iniciativa en concreto dentro del establecimiento, pero como se ha mencionado anteriormente apoya la difusión del patrimonio cultural por medio de los tours gratuitos destinados a los turistas, en donde recurre a personal externo para realizar los tours, de esta manera se ayuda a la conservación del patrimonio cultural. Se debe redactar un informe de esta actividad de promoción y conservación del patrimonio cultural realizada por el establecimiento, que contenga los siguientes elementos: Tipo de actividades, fecha, duración, ubicación, montos u horas hombre invertidas.

5.2.4 Aspectos Medioambientales

5.2.4.1 El establecimiento tiene un plan de gestión del agua para los próximos 2 años (Aspecto 11.1)

El hotel no cuenta con un plan de gestión del agua por lo cual se debe generar un plan bienal de gestión del agua, firmado por la alta gerencia, que incluya los siguientes elementos: descripción de la situación actual, identificación de oportunidades de mejora y un plan de incorporación de oportunidades de mejora. Ver guía para un plan de gestión de agua sugerida por el SERNATUR en el anexo 29.

5.2.4.2 El establecimiento cuenta con aparatos o dispositivos para el uso eficiente de agua (Aspecto 11.4)

El hotel tiene 16 habitaciones, cada habitación tiene una ducha, un inodoro y un lavamanos. Las duchas no tienen ningún dispositivo eficiente por lo tanto ninguna ducha consume menos de 9 litros por minuto. Algunas llaves de los lavamanos cuentan con aireador y otras no, en total el 13% de las llaves instaladas consumen menos de 9 litros por minuto, los inodoros cuentan con diferenciador dual, pero al hacer el cálculo de descarga de agua se constató que ninguno cumple con una descarga de menos de 6 litros de agua. Para alcanzar el mínimo de porcentaje requerido para que el uso del agua en el hotel sea eficiente se debe instalar 10 dispositivos eficientes en las duchas, 8 dispositivos eficientes en los lavamanos y 10 dispositivos eficientes en los inodoros. Se puede ver un detalle de la medición de consumo de agua de los baños del hotel y el detalle de los dispositivos eficientes en el anexo 19.

5.2.4.3 El establecimiento trata sus aguas servidas de manera efectiva y son liberadas sin causar efectos negativos para la comunidad ni el medioambiente (Aspecto 11.7)

Si bien el establecimiento trata sus aguas servidas de manera regular no ha sido redactado un documento que identifique y describa la tecnología utilizada. Por lo cual se debe tener disponible la ficha técnica que dé cuenta de las características del sistema utilizado y de su ajuste a la norma.

5.2.4.4 El establecimiento tiene un plan de gestión de energía para los próximos 2 años (Aspecto 12.1)

La empresa no cuenta con un plan de gestión de energía. Se debe generar un plan bienal de gestión de la energía, firmado por la alta gerencia, que incluya los siguientes elementos: Descripción de la situación actual, identificación de oportunidades de mejora, plan de incorporación de oportunidades de mejora.

5.2.4.5 Dispositivos de reducción de gasto energético (Aspecto 12.5)

La empresa no cuenta con dispositivos que reduzcan el consumo energético. Se debe instalar elementos como luminarias con sensores de movimientos en las áreas comunes del hotel, esto ahorraría consumo de energía. Ver anexo 32.

5.2.4.6 El establecimiento aprovecha fuentes de energía renovable para abastecer parte de la cantidad total de energía que utiliza en sus instalaciones (Aspecto 12.6)

El establecimiento no cuenta con fuentes de energía renovable. Se pueden realizar iniciativas en energía solar térmica, fotovoltaica o aquellas generadas a partir de biogás. Se debe redactar un documento que identifique y describa la tecnología utilizada y un registro de consumo de energía.

5.2.4.7 El establecimiento cuenta con un plan de gestión de residuos (Aspecto 13.1)

La empresa no cuenta con ningún plan de gestión de residuos para el correcto manejo, almacenamiento adecuado y seguro de sustancias peligrosas. Se debe generar un plan bienal de gestión de residuos, firmado por la alta gerencia, que incluya los siguientes elementos: descripción de la situación actual, identificación de oportunidades de mejora y un plan de incorporación de oportunidades de mejora.

5.2.4.8 El establecimiento cuenta con un registro de compra y uso de bienes de consumo desechables. (Aspecto 13.5)

La empresa no ha realizado ningún informe de adquisiciones. Se debe realizar un registro de bienes desechables y aplicar medidas efectivas para reducir el uso de dichos bienes de acuerdo a un período de un año. Un ejemplo podría ser reutilizar los envases de productos plásticos para limpieza interna de las habitaciones y espacios comunes.

5.2.4.9 Medidas para minimizar la contaminación por ruido, luz, compuestos dañinos para el medioambiente (Aspecto 13.7)

La empresa no ha tomado iniciativas para minimizar la contaminación por ruido o compuestos dañinos para la capa de ozono y otros contaminantes. Cabe recalcar que en la inspección visual no se percibe contaminación por ruido o luz, en todo caso, se debe redactar un informe que identifique claramente cuáles son los puntos de riesgo a los que el establecimiento se podría ver involucrado y un detalle de como se hace cargo de ellos, esto lo puede realizar un profesional experto en el área de medio ambiente. También se debe realizar una declaración escrita de la alta gerencia que de fe del cumplimiento.

5.2.4.10 El establecimiento ha medido su huella de carbono anual al menos una vez en los últimos 2 años (Aspecto 14.1)

La empresa no ha medido su huella de carbono. Se debe presentar un inventario anual de gases de efecto invernadero, de acuerdo a la metodología internacionalmente aceptada, este trabajo lo puede realizar un profesional del área de medio ambiente.

5.2.4.11 El establecimiento implementa medidas para compensar sus emisiones de gases de efecto invernadero (Aspecto 14.2)

Como no se ha medido la huella de carbono obviamente tampoco se ha establecido medidas para compensar sus emisiones de gases de efecto invernadero. Se debe comprar bonos de carbono que compensen el cincuenta por ciento de sus emisiones. Se debe redactar un documento que compruebe las medidas adoptadas para compensar las emisiones de gases de efecto invernadero del establecimiento, este trabajo también lo debe realizar un profesional en el área de medio ambiente.

5.2.4.12 El establecimiento motiva a sus clientes, personal y/o proveedores a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero relacionadas con el transporte (Aspecto 14.3)

La empresa no ha realizado ningún plan con iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. Se debe crear un plan de concienciación y difusión para reducir dichas emisiones relacionadas con el transporte y redactar un documento que demuestre los esfuerzos realizados para cumplir este requisito.

5.2.4.13 Difusión y educación sobre la biodiversidad local (Aspecto 15.1)

Si bien el hotel cuenta con libros, revistas y folletos sobre biodiversidad de la región, en realidad no muestra información concreta de iniciativas para conservar esta biodiversidad. Se debe mostrar este material al personal y hacer un resumen que se pueda exhibir en el lobby de manera que los huéspedes puedan conocer sobre este tema, además se puede crear un espacio en la página web del hotel donde se difunda las iniciativas de conservación de la biodiversidad existentes en la zona.

5.2.4.14 Cautividad de especies silvestres (Aspecto 15.3)

El establecimiento no mantiene en cautividad a especies silvestres, pero no apoya programas de educación, recuperación, rehabilitación o reinserción de especies nativas

y/o endémicas. Se debe realizar un plan con iniciativas para apoyar este tipo de acciones y además realizar un informe que detalle el plan o programa que el establecimiento apoye, también puede ser con ayuda monetaria. El informe debe incluir tipo de apoyo, fecha, duración, ubicación, datos de contacto de quien administra el programa apoyado, montos y/u horas profesionales invertidas y registro del apoyo. (Archivo fotográfico, prensa, sitio web, material impreso, etc.)

5.2.4.15 Al menos el 50% de la flora corresponde a especies autóctonas, nativas o endémicas (Aspecto 15.4)

El establecimiento no ha redactado documentos con medidas para controlar e impedir la introducción de especies exóticas invasoras. En el documento a redactar se debe incluir un listado de las principales especies autóctonas, nativas o endémicas, un listado de las principales especies exóticas invasoras, y se debe explicar el sistema de control e impedimento a la introducción de especies exóticas invasoras.

5.2.4.16 El establecimiento genera un espacio de educación ambiental sobre la flora nativa y endémica. (Aspecto 15.5)

El hotel no cuenta con espacios para educación ambiental dentro de sus instalaciones. Se debe redactar un informe que detalle el espacio que se vaya a destinar para este tipo de actividades donde se debe hacer énfasis en la flora de la quinta región, se podría mandar a elaborar folletería sobre esto para que esté a disposición del público en general.

5.2.4.17 El establecimiento apoya y contribuye a iniciativas de conservación de la biodiversidad. (Aspecto 15.6)

Se debe presentar la misma documentación utilizada para el aspecto 15.3.

5.2.4.18 La interacción del establecimiento con las especies silvestres no produce efectos adversos. (Aspecto 15.7)

El establecimiento no tiene interacción con especies silvestres por lo tanto no produce efectos adversos en la viabilidad de las poblaciones con el entorno natural pero no se ha

redactado un informe. Se debe redactar este informe identificando claramente cuáles son los puntos de riesgo a los que el establecimiento se podría ver involucrado y un detalle de como se hace cargo de ellos.

5.3 Costos de las acciones correctivas identificadas

Para elaborar un costo total de las acciones correctivas se tomó en cuenta todos los posibles detalles en los cuales se puede incurrir en un gasto para la empresa, desde el costo de los insumos de papelería para la obtención de los documentos solicitados hasta mayores costos que podría asumir la empresa dependiendo del nivel de certificación que se desee cumplir. El presupuesto presentado a continuación se basó en cotizaciones realizadas a empresas, consulta a profesionales, cálculos de costos básicos de insumos de papelería y el cálculo promedio de hora-hombre basado en el promedio obtenido de los sueldos de los trabajadores del área administrativa del hotel, esto se hace con el fin de estimar el costo que genera el tiempo dedicado de un trabajador administrativo a la gestión de este proceso de certificación. El valor promediado hora-hombre es de \$1.944. También se debe tomar en cuenta el costo que generaría emplear un profesional en turismo y medio ambiente para la elaboración de algunos documentos, este promedio de hora-hombre se obtuvo de fuente oficial del ministerio de educación² y es de \$6.111. En **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** se observa la descripción de los costos (en pesos) a los que se debe incurrir para obtener los aspectos requeridos así como el tema de que trata cada aspecto.

² www.mifuturo.cl

Tabla 5. Costos de las acciones a realizar

ASPECTO	DESCRIPCIÓN	COSTO	TEMA
REQUISITOS OBLIGATORIOS			
1.1	Hora-hombre x2 Impresiones x2	\$3.888 \$200	Documentación legal
1.3	Hora-hombre profesional x1 Impresión x1 papel adhesivo	\$6.111 \$2.000	Política de sustentabilidad
1.4	Impresiones x12	\$1.200	Tener al menos un año de operación
ASPECTOS ECONÓMICOS			
2.1	Hora-hombre profesional x5 Impresiones x10	\$30.555 \$1.000	Plan de negocios
3.1	Hora-hombre profesional x2 Impresiones x1 Impresión x1 papel adhesivo	\$12.222 \$100 \$2.000	Política de abastecimiento
3.2	Hora-hombre profesional x2 Impresiones x3	\$12.222 \$300	Apoyo a microempresas
3.3	Hora-hombre profesional x2 Impresiones x3	\$12.222 \$300	Comercio justo

5.1	Impresiones x6 Hora-hombre x8 Capacitación (prácticas ambientales) 27pax	\$600 \$15.552 \$1.350.000	Capacitaciones en prácticas ambientales
5.2	Impresiones x6 Hora-hombre x8 Capacitación (ámbito sociocultural) 27pax	\$600 \$15.552 \$1.350.000	Capacitaciones en el ámbito sociocultural
5.3	Impresiones x6 Hora-hombre x8 Capacitación (calidad y servicio al cliente) 27pax	\$600 \$15.552 \$1.350.000	Capacitación ámbito económico
5.4	Impresiones x3 Hora-hombre x3 Capacitación (prevención de riesgos)(49 pax)	\$300 \$5.832 \$407.000	Capacitación en Prevención de riesgos
5.5	Capacitación (PDI, SENAME) Hora-hombre x2	\$0 \$3.888	Cap. Rechazo explotación a seres humanos
6.1	Impresiones x3 Hora-hombre profesional x3	\$300 \$18.333	Satisfacción al cliente
6.2	Consultor externo para implementación de Sello	\$600.000	Sello Q
ASPECTOS SOCIOCULTURALES			
7.1	Impresiones x3 Hora-hombre x3	\$300 \$5.832	Responsabilidad social
7.2	Impresiones x2 Hora-hombre x2	\$200 \$3.888	Valor de la cultura local
8.1	Instalación de ascensor Hora-hombre x2 Impresiones x2	\$9.729.156 \$3.888 \$200	Acceso a personas con discapacidad
9.1	Impresiones x2 Hora-hombre x2	\$200 \$3.888	Patrimonio cultural intangible
9.2	Inviabile	\$0	Materiales locales en la construcción
9.3	Impresiones x2 Hora-hombre x3	\$200 \$5.832	Patrimonio cultural en la decoración del establecimiento
9.4	Hora-hombre profesional x1 Réplica de 2 elementos históricos	\$6.111 \$20.000	Puesta en valor de la historia local
10.1	Impresiones x2 Hora-hombre x1 Impresión x1 papel adhesivo	\$200 \$1.944 \$2.000	Código de conducta del turista responsable
10.3	Impresiones x2 Hora-hombre profesional x2	\$200 \$12.222	Conservación Patrimonio Cultural

ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES			
11.1	Impresiones x3	\$300	Plan bienal de gestión del agua
	Hora-hombre profesional x3	\$18.333	
11.4	Aireador x8 lavamanos	\$30.320	Aparatos uso eficiente del agua
	Aireador x10 duchas	\$51.900	
	Fitting indoros x10	\$154.900	
	Mano de obra 2 dias	\$80.000	
11.7	Impresiones x3	\$300	Tratamiento de aguas servidas
	Hora-hombre profesional x3	\$18.333	
12.1	Impresiones x3	\$300	Plan bienal de gestión de energía
	Hora-hombre profesional x3	\$18.333	
12.5	Sensores de movimiento x20	\$159.800	Reducción gasto energético
12.6	No es posible costear	\$0	Fuentes de energía renovable
13.1	Impresiones x3	\$300	Plan bienal de gestión de la contaminación
	Hora-hombre profesional x3	\$18.333	
13.5	Impresiones x2	\$200	Registro de bienes desechables
	Hora-hombre profesional x2	\$12.222	
13.7	Impresiones x3	\$300	Contaminación por ruido y luz
	Hora-hombre profesional x3	\$18.333	
14.1	Hora-hombre profesional x3	\$18.333	Huella de carbono
14.2	No es posible costear	\$0	Compensar huella de carbono
14.3	Impresiones x2	\$200	Reducción de emisiones por transporte
	Hora-hombre profesional x2	\$12.222	
15.1	Hora-hombre profesional x3	\$18.333	Difusión conservación de la biodiversidad
	Hora-hombre profesional x3 (página web)	\$18.333	
15.3	Impresiones x2	\$200	Cautividad de especies silvestres
	Hora-hombre profesional x2	\$12.222	
15.4	Impresiones x2	\$200	Flora autóctona
	Hora-hombre profesional x2	\$12.222	
15.5	Impresiones x2	\$200	Educación ambiental
	Hora-hombre profesional x2	\$12.222	
	Folletería	\$30.000	
15.6	Impresiones x2	\$200	Conservación de la biodiversidad
	Hora-hombre profesional x2	\$12.222	
15.7	Impresiones x2	\$200	Efectos adversos en especies silvestres
	Hora-hombre profesional x2	\$12.222	

5.4 Priorización de las propuestas en función del nivel de certificación

Además de los costos presentados en la tabla 6 se tiene que contemplar el costo indirecto que conlleva realizar las inducciones para los colaboradores de la empresa, estas deben estar a cargo del personal administrativo y dependiendo de las horas requeridas se estima en \$15.552 contemplando 8 horas de inducción. También se tomó en cuenta el costo fijo en sí de la auditoría, el mismo que según consulta a profesionales se estima en un valor aproximado de \$400.000. Una vez conseguida la certificación se debería modificar la página web para incluir el nuevo contenido, y este valor se estimó en \$25.000 lo que da un valor total de \$440.552. Todos estos valores se deben sumar a cualquiera de los tres niveles que se deseen obtener ya que son costos fijos de certificación. La elaboración del presupuesto en función del nivel de certificación se realizó en base a los costos, de menor a mayor, siendo fundamental para la empresa conseguir el sello S nivel 1 a primera instancia minimizando al máximo sus costos.

5.4.1. Presupuesto Sello nivel 1

En la tabla 6 se visualiza el porcentaje de nivel de cumplimiento para cada ámbito. En el ámbito económico cumpliendo con 10 de los 16 aspectos se obtiene un 62,5% de cumplimiento, en el ámbito sociocultural existe un total de 11 aspectos, 2 no aplican, por lo que se debe cumplir con 6 aspectos para obtener un 66,67% de cumplimiento y en el ámbito medioambiental son 30 aspectos, 2 no aplican, por lo que se debe cumplir con 17 aspectos para obtener el porcentaje de 60,71% de cumplimiento.

Tabla 6. Porcentaje de cumplimiento Sello nivel 1

EVALUACIÓN EMPRESA			
Ámbito	Puntos	% Cumplimiento	Nivel x Ámbito
Económicos	10	62,5 %	SELLO NIVEL 1
Socioculturales	6	66,67%	SELLO NIVEL 1
Medioambientales	17	60,71%	SELLO NIVEL 1

Al tomar en cuenta las acciones sugeridas menos costosas se obtiene que los aspectos económicos suman \$61.887, los aspectos socioculturales suman \$36.906 y los aspectos medioambientales suman \$93.165. El costo de los requisitos obligatorios es de \$13.399 y los costos fijos mencionados anteriormente son de \$440.552, por lo que, para alcanzar el nivel más bajo de certificación del Sello S, (Nivel 1) se debe incurrir en un costo total de \$645.909.

5.4.2. Presupuesto Sello nivel 2

En la tabla 7 se visualiza el porcentaje de nivel de cumplimiento para la obtención del Sello nivel 2 que es del 75%. En el ámbito económico cumpliendo con 12 de los 16 puntos se obtiene el cumplimiento, en el ámbito sociocultural cumpliendo con 7 de los 9 aspectos aplicables se obtiene un 77,78% de cumplimiento y en el ámbito medioambiental cumpliendo con 21 de los 28 puntos aplicables se obtiene el porcentaje requerido.

Tabla 7. Porcentaje de cumplimiento Sello nivel 2

EVALUACIÓN EMPRESA			
Ámbito	Puntos	% Cumplimiento	Nivel x Ámbito
Económicos	12	75 %	SELLO NIVEL 2
Socioculturales	7	77,78%	SELLO NIVEL 2
Medioambientales	21	75%	SELLO NIVEL 2

Para alcanzar el cumplimiento del Sello nivel 2 se obtuvieron los siguientes costos: los aspectos económicos suman \$506.574, los aspectos socioculturales suman \$63.017, los aspectos medioambientales suman \$167.697, donde estos valores junto con los costos fijos asociados suma un total de \$1.191.339.

5.4.3. Presupuesto Sello nivel 3

En la tabla 8 se visualiza el porcentaje mínimo con el que se alcanza el Sello S nivel 3 que es del 90%. En el ámbito económico cumpliendo con 15 de los 16 aspectos se obtiene el cumplimiento, en el ámbito sociocultural se debe cumplir con los 9 aspectos aplicables para no tener menos del 90% de cumplimiento, sin embargo en el caso del Fauna Hotel no fue posible llegar a este puntaje debido a que un aspecto es inviable de cumplir y en el ámbito medioambiental cumpliendo con 26 de los 28 puntos aplicables se obtiene el porcentaje requerido.

Tabla 8. Porcentaje de cumplimiento Sello nivel 3

EVALUACIÓN EMPRESA			
Ámbito	Puntos	% Cumplimiento	Nivel x Ámbito
Económicos	15	93,75%	SELLO NIVEL 3
Socioculturales	8	88.89%	SELLO NIVEL 3
Medioambientales	26	92,86%	SELLO NIVEL 3

Para alcanzar el máximo nivel de certificación de Sello S (Nivel 3) se debe incurrir en los siguientes costos: los aspectos económicos suman \$4.605.030, los aspectos socioculturales suman \$9.796.261, los aspectos medioambientales suman \$742.338. Sumando costos fijos más variables da un gran total de \$15.597.580.

6. DISCUSIÓN

La obtención del Sello S para un hotel de la región implica además de beneficios otorgados por el SERNATUR, una importante ventaja competitiva de marketing incluso a nivel internacional ya que esta información se muestra de manera muy llamativa para turistas a nivel mundial gracias a los portales de búsqueda de hoteles que existen hoy en día en internet. Al determinar el estado inicial de cumplimiento de los aspectos que presenta el cuestionario de autodiagnóstico del Sello S se pudo verificar que solo algunos aspectos se encontraban cumplidos, otros también pudieron haber sido catalogados como tal pero no fue posible sustentar el cumplimiento por falta de documentación.

Las acciones correctivas para los aspectos no cumplidos no fueron sencillas de plantear debido a que en varios puntos del manual solo se expone de manera general como cumplir con un tema específico. Por ejemplo, la protección del patrimonio cultural, la forma en cómo se desea cumplir con este aspecto es una decisión muy propia de la empresa que debe ser analizada en cuanto a disponibilidad de tiempo y de recursos, este planteamiento es muy propio de cada hotel y debe ser basado a necesidades y requerimientos muy particulares que solo la empresa conoce.

Existieron aspectos que no pudieron ser aplicados para este hotel, por lo que no se tomaron en cuenta al momento de realizar la puntuación requerida. Por otra parte, otros no fueron posibles costear ya que su realización es inviable para el hotel. Esto minimizó las posibilidades de cumplimiento para alcanzar el nivel máximo de certificación. Algunos aspectos que pueden ser cumplidos también fueron complejos de costear debido a que se requirió información detallada por parte de la empresa. En algunos aspectos se solicitaba que el establecimiento cuente con planes bienales de gestión de agua, energía y residuos, esta cotización se basó en el cálculo de las horas-hombre que un profesional emplea en la realización de dichos planes y/o documentos, sin embargo, el costo real puede ser relativo al profesional o a la empresa ambiental consultada.

Para la empresa es factible poder alcanzar la certificación de primer y segundo nivel. Sin embargo, no es posible conseguir una certificación nivel tres ya que no fue posible obtener una puntuación que alcance el 90% en los aspectos socioculturales. Sin embargo, se procedió a calcular los costos de los aspectos restantes hasta alcanzar el mayor

porcentaje posible que fue del 88.89%. La empresa puede consultar al SERNATUR si se podría permitir una obtención del sello nivel 3 con este porcentaje de cumplimiento debido a que no es posible cumplir con los demás aspectos. Es necesario mencionar que al realizar consultas al SERNATUR sobre puntos específicos del manual de autodiagnóstico no se obtuvo respuestas inmediatas, se requiere tiempo para que la información consultada sea respondida desde la ciudad de Santiago.

Es decisión de gerencia analizar la información del presente trabajo para verificar si es conveniente o no una postulación para el Sello S dependiendo del nivel de certificación que se desee obtener, tomando en cuenta que para fines de marketing y publicidad es lo mismo obtener el Sello en cualquiera de sus niveles y la diferencia en cuanto a costos entre primer y segundo nivel no es irrelevante, además si es rentable obtener este tipo de certificación tomando en cuenta la rentabilidad que posee el hotel.

7. CONCLUSIONES

El estado inicial de cumplimiento del Fauna Hotel se encuentra por debajo de los requerimientos necesarios para alcanzar el nivel más bajo de certificación, ya que no cuenta en su totalidad con los requisitos obligatorios. Lo primero que debe hacer el hotel es obtener la documentación necesaria para cumplir con estos requisitos, una vez conseguido esto puede comenzar a analizar los aspectos menos complejos para él y decidir qué acciones realizar dependiendo del tipo de certificación que requiera.

Al realizar la verificación de los puntos del cuestionario se constató que algunos aspectos ya se cumplían. Sin embargo, no pudieron ser calificados como tal por falta de documentación de gerencia que certificara el cumplimiento de los mismos lo cual muestra que el hotel en la actualidad se está preocupando dentro de lo que le ha sido posible en realizar algunos procesos de manera sustentable.

Se propusieron acciones correctivas para los aspectos no cumplidos que van desde actividades que se pueden implementar en el hotel sin mayores costos como las capacitaciones que se pueden brindar al personal mediante entidades gubernamentales, la implementación de artefactos sustentables como aireadores para los lavamanos de las habitaciones que conllevan un costo moderado hasta las acciones más complejas en las cuales se vea involucrado gran parte del personal del hotel y que tenga el costo más elevado según las cotizaciones realizadas en el mercado como las capacitaciones al personal en prevención de riesgos. Sin embargo, las acciones más costosas y complejas forman parte de las acciones sugeridas para obtener el sello nivel 3, por lo que es decisión del hotel que tipo de acciones realizar en base al nivel de certificación que se quiere obtener.

Con el presente trabajo se realizó un planteamiento de acciones a seguir que cumplan con aspectos cualitativos y cuantitativos para la obtención de los diferentes niveles de certificación que presenta el Sello de Sustentabilidad S, siendo una gran herramienta de gestión para la empresa al momento de tomar decisiones que sean de carácter sustentable.

8. BIBLIOGRAFÍA

Crosby, A. y Moreda, A. (1996). *Elementos básicos para un turismo sostenible en las áreas naturales*. Madrid: Centro Europeo de Formación Ambiental y Turística. (CEFAT)

Cardoso, C. (2006). Turismo Sostenible: una revisión conceptual aplicada. México. *El Periplo Sustentable*.

San Martín, F. (2006). Turismo, sustentabilidad y certificación: Un reto global. *Revista del Centro de Investigación de la Universidad La Salle*. México.

James, E. y Rosendfeld. (2004). *A Practical Guide to Good Practice Practice. Managing Environmental and Social Issues in the Accommodation*. Washington D.C.: The Center for Environmental Leadership in Business.

Yunis, E. (09 de mayo del 2013). Chile lanza el primer sello de sustentabilidad turística para alojamientos turísticos. Emol. Recuperado de <http://www.emol.com>

Hoteles con “Sello S” entre los favoritos de Chile para los extranjeros. (30 de enero del 2014). Recuperado de <https://www.sernatur.cl>

Stemann, G. (2016). *Gestión para obtener el sello S de sustentabilidad para Alba Hotel Boutique*. (tesis de postgrado). Universidad de Valparaíso, Valparaíso, Chile.

Subsecretaría de Turismo. [En línea] <http://www.subturismo.gob.cl/documentos/estadisticas/> [fecha de visita: 23/01/2018]

Glosario básico del turismo. [En línea] <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico> [fecha de visita: 15/12/2017]

Distinción Turismo Sustentable. [En línea] <http://www.chilesustentable.travel> [fecha de visita: 15/12/2017]

Fauna Hotel. [En línea] <https://faunahotel.cl/> [fecha de visita: 15/12/2017]

Antecedentes para la revisión de los criterios de clasificación del Estatuto Pyme [En línea] <http://www.economia.gob.cl/> [fecha de visita: 18/12/2017]

Aenor Chile. [En línea] <http://www.aenorchile.com/solicitar-cotizacion.aspx> [fecha de visita: 23/01/2018]

Buscador de Empleabilidad e Ingresos. [En línea] <http://www.mifuturo.cl/> [fecha de visita: 03/04/2018]

Biblioteca del Congreso Nacional. Ley Num. 20146. [En línea] <http://www.leychile.cl> [fecha de visita: 15/04/2018]

Sodimac. [En línea] <http://www.sodimac.cl/sodimac-cl/product/> [fecha de visita: 28/04/2018]

9. ANEXOS

Anexo 1. Estado de Evaluación inicial de Fauna Hotel

Código	Aspecto	Estado cumplimiento	Observaciones
REQUISITOS OBLIGATORIOS			
1.1	Documentos obligatorios	No cumple	El certificado del organismo administrador del seguro de accidentes del trabajo y el formulario 30 no han sido solicitados.
1.2	SERNATUR	Cumple	
1.3	Política de sustentabilidad	No cumple	La política no ha sido elaborada y no existe ningún documento redactado.
1.4	Caracterización de la empresa	No cumple	No existe un documento redactado que acredite el tamaño de la empresa.
1.5	Tenencia de tierras y derechos de aguas.	Cumple	
ECONÓMICOS – Viabilidad económica			
2.1	Plan de negocios	No cumple	No existe un plan de negocios.
2.2	Material promocional	Cumple	
ECONÓMICOS – Política de abastecimiento			
3.1	Política abastecimiento	No cumple	La política no ha sido elaborada.
3.2	Apoyo a micro empresas	No cumple	No existe ningún listado de iniciativas.
3.3	Comercio justo	No cumple	Los documentos de prueba no se han generado.
ECONÓMICOS – Prosperidad local			
4.1	Personal de igualdad de género.	Cumple	

4.2	Personal de igual género en cargos directivos.	Cumple	
4.3	Fomento de consumo de productos locales	Cumple	.
ECONÓMICOS – Empleo de calidad			
5.1	Cap. ambiental.	No cumple	No hay capacitaciones realizadas en el ámbito requerido.
5.2	Cap. Socio cultural.	No cumple	No hay capacitaciones realizadas en el ámbito requerido.
5.3	Cap. en economía.	No cumple	No hay capacitaciones realizadas en el ámbito requerido.
5.4	Capacitaciones en prevención de riesgos y primeros auxilios	No cumple	No existe un documento que de fe de las capacitaciones realizadas.
5.5	Prevención de explotación a los seres humanos	No cumple	No hay capacitaciones realizadas en el ámbito requerido.
5.6	Remuneraciones igual o superior al 10% sobre el salario mínimo.	Cumple	
ECONÓMICOS – Satisfacción del visitante			
6.1	Evaluación periódica de los elementos de sustentabilidad	No cumple	Ningún sistema de evaluación periódica se ha implementado.
6.2	Sello Q	No cumple	La empresa no tiene el sello.
SOCIO-CULTURALES – Contribución al desarrollo local			
7.1	Financiamiento para iniciativas de R.S.E.	No cumple	La empresa no ha participado de iniciativas de responsabilidad social empresarial.
7.2	Puesta en valor de culturas locales o indígenas	No cumple	La empresa no ha realizado actividades destinadas a poner en valor la cultura local.
SOCIO-CULTURALES – Bienestar de la comunidad			
8.1	Diseño, planificación y acceso a personas con discapacidad	No cumple	El establecimiento no cuenta con un buen acceso para personas con discapacidad.
8.2	Respeto a la propiedad intelectual	No aplica	No se comercializan productos de artesanos.
SOCIO-CULTURALES – Desarrollo de la oferta con elementos culturales			
9.1	Información sobre el patrimonio cultural intangible	No cumple	No se ha redactado el informe que dé cuenta del cumplimiento.

Código	Aspecto	Estado cumplimiento	Observaciones
--------	---------	---------------------	---------------

9.2	Uso de materiales locales	No cumple	No se ha redactado el informe.
9.3	Incorporación de elementos del arte y patrimonio cultural	No cumple	No hay documento que identifique los elementos.
9.4	Puesta en valor de la historia local	No cumple	No se ha redactado informe.
SOCIO-CULTURALES – Protección del patrimonio socio-cultural			
10.1	Difusión del Código del Turista Responsable	No cumple	El establecimiento no difunde el C.T.R.
10.2	Ajuste del Código del Turista Responsable en comunidades indígenas	No aplica	La empresa no realiza actividades en comunidades indígenas.
10.3	Iniciativas en el patrimonio cultural	No cumple	No se ha redactado el informe.
MEDIOAMBIENTALES – Gestión del agua			
11.1	Plan bienal de gestión del agua	No cumple	No hay un plan de gestión del agua.
11.2	Sistema efectivo de monitoreo de consumo de agua	Cumple	
11.3	En caso de que el establecimiento utilice otras fuentes de captación, garantizar que el uso de estas es sustentable.	No aplica	El establecimiento no utiliza otras fuentes de captación distinta a la provista por la empresa de servicios sanitarios.
11.4	Aparatos o dispositivos para el uso eficiente del agua	No cumple	Las duchas, grifería e inodoros no son eficientes según las mediciones realizadas.
11.5	Programa de lavado eficiente de textiles	Cumple	
11.6	Medidas para reducir el consumo de agua de piscina	No aplica	El establecimiento no tiene piscina.
11.7	Tratamiento de aguas servidas de acuerdo a la norma	No cumple	No hay un documento que identifique y describa la tecnología utilizada.
MEDIOAMBIENTALES – Gestión de la energía			
12.1	Plan gestión de energía.	No cumple	No existe ningún plan bienal.

Código	Aspecto	Estado cumplimiento	Observaciones
	de la energía		energía.
12.2	Sistema efectivo de monitoreo de consumo de energía	Cumple	
12.3	Más del 80% de las luminarias son de alta eficiencia	Cumple	
12.4	Los edificios son adecuados para el clima local	Cumple	
12.5	Reducción del gasto energético	No cumple	No hay dispositivos instalados para reducir el gasto energético.
12.6	Fuentes de energías renovables para abastecimiento energético	No cumple	No existen otras fuentes de energía renovables para abastecer el establecimiento.
MEDIOAMBIENTALES – Reducción de la contaminación			
13.1	Plan de gestión de residuos	No cumple	No existe un plan de gestión de residuos.
13.2	Sistema efectivo de monitoreo para medir o estimar el peso o volumen de sólidos que desecha	Cumple	El hotel cuenta con un sistema de pesaje de los residuos de forma mensual que lo brinda un proveedor externo.
13.3	Disposición adecuada de residuos sólidos domiciliarios	Cumple	
13.4	Sist. de reciclaje que recupere los desechos no orgánicos.	Cumple	
13.5	Registro de compra de bienes desechables y aplicación de medidas para reducir su consumo futuro.	No cumple	El establecimiento no cuenta con un registro de compra y uso de bienes de consumo desechables ni con medidas para reducir el uso de dichos bienes en el período de un año.
13.6	Medidas para minimizar el uso de sustancias nocivas para la salud y el medioambiente	Cumple	
13.7	Minimización de la contaminación producto de la operación de la empresa	No cumple	No se ha redactado el informe que dé fe del cumplimiento.
MEDIOAMBIENTALES – Huella de carbono			
14.1	La empresa ha medido	No cumple	La huella de carbono de la empresa

Código	Aspecto	Estado cumplimiento	Observaciones
	su huella de carbono.		no ha sido medida.
14.2	Compensación de las emisiones de gases de efecto invernadero	No cumple	Al no tener medida la huella de carbono, este aspecto no se puede cumplir.
14.3	Se motiva a clientes y/o personal a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero por transporte.	No cumple	El establecimiento no presenta documentos que demuestren esfuerzos realizados por reducir las emisiones de gases de efecto invernadero relacionadas con el transporte.
MEDIOAMBIENTALES – Conservación de la biodiversidad			
15.1	Materiales de difusión sobre conservación de la biodiversidad en la zona y material de educación al respecto.	No cumple	No hay materiales de difusión que promuevan la conservación de la biodiversidad.
15.2	El establecimiento NO comercializa, exhibe, compra, consume y/o extrae especies nativas y/o endémicas de su medio natural.	Cumple	
15.3	El establecimiento apoya iniciativas en beneficios de especies nativas y/o endémicas	No cumple	El establecimiento no cuenta con ningún programa de apoyo a especies nativas.
15.4	Al menos el 50% de la flora presente en el establecimiento, corresponden a especies autóctonas, nativas o endémicas	No cumple	Falta redactar los informes y listados que den cuenta del cumplimiento.
15.5	Se genera un espacio de educación ambiental.	No cumple	No se generan espacios de educación ambiental.

Código	Aspecto	Estado cumplimiento	Observaciones
15.6	Apoyo a la conservación de la biodiversidad.	No cumple	No se ha redactado el documento que dé fe del cumplimiento.
15.7	La interacción del establecimiento con las especies silvestres no produce efectos adversos en la viabilidad de las poblaciones en el entorno natural.	No cumple	No se ha redactado el documento que dé fe del cumplimiento.

Anexo 2. Registro de Sernatur (Aspectos 1.2)



Nº Certificado 27474

CERTIFICADO DE REGISTRO

servicios turísticos e inversiones viatoris limitada

Valparaíso, 20 de Abril del 2018

Con fecha 06 de Junio del 2012, se ha efectuado exitosamente su inscripción en el Registro Nacional de Prestadores/as de Servicios Turísticos, con el número de registro 4326.

Resumen datos prestador/a:

Rut o Rol Comercial	:	76028956-6
Razón Social	:	servicios turísticos e inversiones viatoris limitada
Nombre Fantasía	:	FAUNA Hotel Restaurant
Tipo de Servicio	:	Alojamiento Turístico
Dirección Comercial	:	pasaje dimalow 166, VALPARAISO
Región	:	Valparaíso
Autoclasiificación	:	Hotel
Representante Legal	:	Tomás Elizalde A.
Email	:	faunahotel@gmail.com
Estado Inspección	:	Cumple
Certificado con Sello Q	:	NO
Estado de Registro	:	Vigente hasta el 30-06-2018
Sello S	:	NO

El/a prestador/a de servicios turísticos deberá **actualizar semestralmente la patente comercial en la plataforma de registro de Sernatur** para mantener su registro vigente. En caso de no hacerlo, podrá ser dado de baja temporalmente del registro, no pudiendo acceder a iniciativas de Sernatur u otras instituciones. **El estado de patente e inspección se reflejará en el buscador de servicios de Sernatur.**

Observación: Si el servicio registrado corresponde a "Servicio de Turismo Aventura" los documentos que acreditan el cumplimiento de los Estándares de Seguridad deben pasar por un proceso de inspección por parte de SERNATUR para verificar el correcto cumplimiento de lo establecido en la Ley.



Anexo 3. Declaración de gerencia de tenencia de tierras y agua (Aspecto 1.5)

Valparaíso, 1 de marzo de 2018

De mi consideración:

Yo, Tomás Elizalde Aristía doy fe de que el establecimiento ha conseguido los derechos de uso de la tierra y el agua, de manera legal, ajustado a la norma correspondiente, respetando la legislación que protege a los pueblos indígenas prevista en la Ley N°19.253. Asimismo, las operaciones de la empresa no han ocasionado la reubicación ni el desplazamiento de los mismos.

Tomás Elizalde Aristía
Representante Legal



POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD

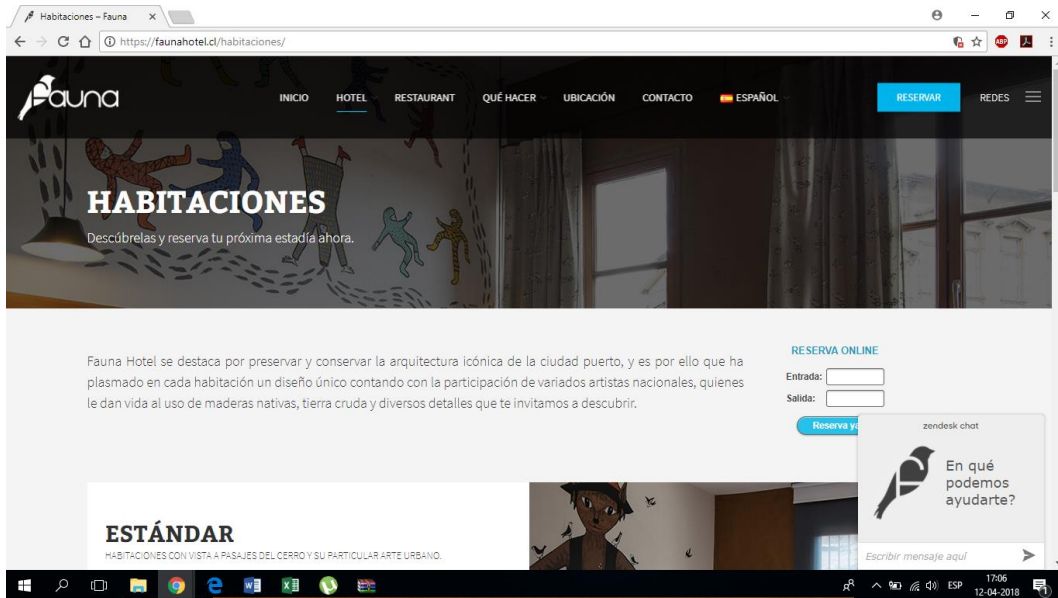
SERVICIOS TURÍSTICOS E INVERSIONES VIATORIS LTDA., consciente de la responsabilidad ambiental que origina el desarrollo de sus actividades, se compromete a:

1. Considerar la protección del medio ambiente como una importante responsabilidad de la dirección y velar por que ésta se lleve a cabo a través de metas y directrices concretas de comportamiento en todas las funciones y áreas de nuestra actividad. La protección del medio ambiente exige de todos nosotros un compromiso responsable.
2. Trabajar por la mejora continua y la prevención de la contaminación, a través de nuestros objetivos y metas ambientales, así como, la realización de auditorías internas que nos garanticen el mantenimiento y la mejora continua de nuestras actividades diarias que buscan la conservación y respeto al medio ambiente.
3. Promover la formación, sensibilización, participación y comunicación ambiental, a todos los trabajadores del hotel, haciéndola extensible a clientes y proveedores para conseguir entre todos, un mayor compromiso ambiental, fomentando su integración activa, trabajo en equipo y cumpliendo de manera primordial los principios del comercio justo.
4. Cumplir la Normativa Ambiental. La empresa se compromete al cumplimiento de la legislación ambiental vigente, que le sea de aplicación por razón de actividad y ubicación geográfica, así como los requisitos que la organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales.
5. Rechazar la explotación de los seres humanos en todas sus formas, en el ejercicio diario de sus actividades.
6. Implantar medidas de prevención, control y corrección, encaminadas a disminuir el impacto ambiental derivado de nuestra actividad:
 - Buscando el uso más eficiente y racional posible de los recursos naturales y las materias primas necesarias para el desarrollo de nuestro servicio, poniendo especial atención en el ahorro energético y el consumo de agua.
 - Reduciendo la generación de residuos, emisiones, ruidos y aguas residuales; potenciando el reciclado a través de la implantación de buenas prácticas medioambientales por departamentos.

Tomás Elizalde Aristía
Representante Legal



Anexo 5. Revisión de material promocional (Aspecto 2.2)



Anexo 6. Declaración información entregada



de veracidad de a clientes (Aspecto 2.2)

Valparaíso, 01 de marzo de 2018

De mi consideración:

Yo, Tomás Elizalde Aristía doy fe de que el material promocional de Fauna Hotel Boutique, ya sea en sus versiones digitales, en redes sociales tanto como en material impreso, es verídico, actualizado y completo, tratando de evitar al máximo cualquier tipo de ambigüedad que pueda llevar a expectativas diferentes a los servicios entregados por nuestra empresa. A su vez declaro que las consideraciones hechas respecto a sustentabilidad, pretenden reflejar de manera clara y transparente el compromiso y las acciones reales que la empresa toma con el medioambiente.

Tomás Elizalde Aristía
Representante Legal



Anexo 7. Plantilla personal de origen local. (Aspecto 4.1)

N°	Pertenencia a algún pueblo indígena local	Comuna de Nacimiento	Año de llegada a la localidad del establecimiento	Domicilio previo a la contratación	Domicilio Actual	Planilla de pago de imposiciones
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						

Nombre y Firma
Representante Legal

Anexo 8. Promoción de artículos de origen local (Aspecto 4.3)



LA SUCURSAL PRODUCTOS |  

– CONOCE NUESTRA SELECCIÓN PRODUCTOS FAVORITOS –



Corbatín Sort of green - Atar

\$21.990

AÑADIR AL CARRITO



Nikki block - Nikki Wood

\$26.000

AÑADIR AL CARRITO



Cojín Ballena - Pajarito de mimbre

\$22.000

LEER MÁS



Lopa juguetes - Set 11 piezas

Atacama

\$30.000

LEER MÁS

Anexo 9. Propuesta de capacitaciones (Aspecto 5.1; 5.2; 5.3)

TÉCNICAS PARA UN SERVICIO DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN A CLIENTES

Consulte por medios y facilidades de pago al

✉ rscccchileconsultores@gmail.com



OTEC Certificada NCA 2728-2015

Cursos Abiertos

Convenio con empresas para una opción laboral de acuerdo a requerimientos de estas.

Descripción del curso	Valor curso	Duración curso	Fecha de Inicio	Requisitos
Desarrollar las técnicas para un servicio de calidad en la atención a clientes	\$ 50.000	8 hrs.	13-11-2017	Mayor de 18 años
	Comunas disponibles Valparaíso	Horario 17:00 a 21:00	24-11-2017	Cupos 20

[f ChileConsultores](#)
[@Capac_Chile](#)
www.cchileconsultores.cl

Anexo 10. Propuesta de capacitaciones en prevención de riesgos (Aspecto 5.4)

CATÁLOGO DE CAPACITACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS

DETALLE DE CAPACITACIONES								
N°	Nombre de la Capacitación	Duración en hrs.	Relator	Temáticas	Precio	Equipamiento	Observaciones	Dirigido a
01	Manejo de Extintores Portátiles	03	Ingeniero en Prevención de Riesgos	<p>Teórico</p> <ul style="list-style-type: none"> Comportamiento del fuego Triangulo y tetraedro del fuego. Clases de fuego según Nch 934. Agentes extintores de fuego. Incompatibilidades Casos reales <p>Práctico</p> <ul style="list-style-type: none"> Ejercicio de extinción de incendios con todos los asistentes a la capacitación. 	\$8.000.- P/P con un mínimo de 10 personas Valor mínimo \$80.000	Proyector Laptop Sala o aula Sillas por cada participante	El cliente deberá proveer un extintor por cada 7 personas para la descarga práctica.	Todos los trabajadores de la empresa
02	Plan de emergencia y evacuación	03	Ingeniero en Prevención de Riesgos	<p>Antes</p> <ul style="list-style-type: none"> Funcionamiento y chequeo de equipos contra incendio. Alarmas. Zonas seguras y puntos de encuentro. Primeros Auxilios. Censo oficial de trabajadores. Riesgos potenciales. Planos de Evacuación. Control de contingencias químicas. Teléfonos de Emergencia. Criterios de evacuación. Implementación de Emergencia. Grados de la emergencia. Riesgos del Entorno. <p>Durante</p> <ul style="list-style-type: none"> Algoritmo de actuación frente a fuego. Algoritmo de actuación frente a sismo. Algoritmo de actuación frente a 	\$15.000.- P/P con un mínimo de 10 personas Valor mínimo \$150.000	Proyector Laptop Sala o aula Sillas por cada participante		Todos los trabajadores de la empresa

Anexo 11. Encuesta satisfacción al cliente (Aspecto 6.1)

En Fauna Hotel Boutique queremos saber la opinión de nuestros huéspedes sobre nuestros servicios. Gracias por tomarse el tiempo para responder esta encuesta y permitirnos mejorar.

El objetivo de esta encuesta es medir el grado de satisfacción del cliente.

1) Como valoraría el hotel en cuanto al personal, servicios e instalaciones?

- a. Mal
- b. Regular.
- c. Bueno.
- d. Excelente.

2) Recomendaría este hotel.

- a. Si b. No porque _____

3) Como califica usted la disposición del personal?

- a. Bueno.
- b. Muy bueno
- c. Regular.
- d. Malo.
- e. Muy malo.

4) Que es lo que más le ha gustado de la estadía en el hotel?

Anexo 12. Certificadores sello de calidad Q
(Aspecto 6.2)



AENOR Chile		<p>Dirección: Isidora Goyenechea 2934, Oficina 502. Las Condes, Santiago. Fono fax: 56-2- 4999200 / 24999255 Contacto: Sr. Hector Maureira Maturana Correo: hmaureira@aenor.com Sitioweb: www.aenorchile.com Ambito de Certificación: Alojamiento Turístico</p>
ICONTEC Chile S.A.		<p>Dirección: Augusto Leguía Norte N° 100 Of. 306 Piso 3. Las Condes, Santiago. Fono: 56-2- 26578908 / celular: 56683752 Contacto: Andrea Salazar S. Correo: asalazar@la.icontec.org Sitioweb: www.icontec.org Ambito de Certificación: Alojamiento Turístico – Agencias de Viajes – Tour operadores</p>
SCI Certificadora		<p>Dirección: Blanco 1623, Oficina 1402, Edificio Mar del Sur, Torre II, Valparaíso. Fonofax: (32) 3358457 / 3197314 Contacto: Sra. Deborah Fabri L. Correo: dfabri@scicertificadora.cl Sitioweb: www.scicertificadora.cl Ambito de Certificación: Alojamiento Turístico – Agencias de Viajes – Tour Operadores</p>
SGS Chile Ltda.		<p>Dirección: Puerto Madero N° 130, Pudahuel, Santiago. Fonofax: 56-2- 8989648 Contacto: Andrés Chappuzeau Correo: andres.chappuzeau@sgs.com Sitioweb: www.cl.sgs.com Ambito de Certificación: Alojamiento Turístico – Agencias de viaje – Tour Operadores</p>

Anexo 13. Puesta en valor de la cultura local (Aspecto 7.2)



Anexo 14. Información sobre patrimonio cultural (Aspecto 9.1)



Anexo 15. Materiales locales (Aspecto 9.2)



Anexo 16. Incorporación de elementos de arte y patrimonio cultural (Aspecto 9.3)



CODIGO DE CONDUCTA DEL TURISTA RESPONSABLE

CODIGO DE CONDUCTA DEL TURISTA RESPONSABLE



Sea cuidadoso al visitar áreas silvestres, patrimoniales, arqueológicas u otras que le parezcan frágiles y/o valiosas.

- Procure regresar la basura generada en su visita a estas áreas (incluso los residuos orgánicos), de lo contrario podría alterar la dieta alimenticia de la fauna silvestre nativa, ensuciar el paisaje y afectar al resto de los visitantes.
- Elija recorridos que provoquen el menor impacto sobre el paisaje, privilegiando caminos y senderos existentes. Prefiera visitas guiadas, evitando así accidentes y disminuyendo la erosión y compactación del suelo en las áreas protegidas, a la vez que fortalecerá el trabajo local.
- No incurra en delitos ambientales. Si visita un área protegida recuerde que hay un reglamento y que éste fue creado para preservar lugares y especies de gran valor ecológico y en muchas ocasiones en peligro de extinción.
- No alimente a la fauna silvestre.
- Respete la señalización e indicaciones de comunidades existentes en la zona que visita. Esto permitirá una visita más segura para usted, su familia y el entorno.
- No retire recursos naturales, por ejemplo piedras, fósiles, caracoles, plantas, flores u otros, de su entorno original.
- Contribuya al mantenimiento de la infraestructura y equipamiento presente en las áreas protegidas pagando la tarifa solicitada y utilizando adecuadamente las instalaciones.



Sea un viajero informado y respetuoso

- Cumpla las leyes y los reglamentos locales y nacionales.
- Respete los derechos humanos y proteja a los niños de la explotación en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual y laboral.
- Infórmese de cómo puede recibir asistencia médica o ponerse en contacto con su embajada (para turistas extranjeros) en caso de emergencia.
- Infórmese de las condiciones meteorológicas cuando accede a zonas cordilleranas o de condiciones hidrometeorológicas variables. Si realiza recorridos por sí solo o en grupo a la montaña, informe y deje un registro de su visita en Carabineros, CONAF u otra institución pertinente.
- Infórmese en las oficinas de informaciones turísticas que cuenten con respaldo institucional oficial público o privado, de manera de obtener una información objetiva, actualizada y con servicios y actividades turísticas que cumplan las disposiciones legales de los lugares que visita.

El desarrollo de este código se basó en el documento "Consejos prácticos para el viajero del mundo", elaborado en 2010 por el Comité Mundial de Ética del Turismo y validado por la OMT y fue complementado con recomendaciones derivadas por el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR).



Anexo 18. Consumo mensual de agua (Aspecto 11.2)

16448

R.U.T. 76.000.739 - 0

FACTURA ELECTRONICA

N° 634765

S.I.I. : VALPARAISO 150

ESVAL S.A.
VENTA DE AGUA POTABLE Y SERVICIOS
OFICINA CASA MATRIZ
Cochrane 751 - calle 13-V
Valparaíso

Fono Servicio: 600 600 6060 www.esval.cl

R.U.T. Receptor: 76028956-6

SERVICIOS TURISTICOS E INVERSIONES VIATO
Paseo Dimalow Nro. 166
Valparaíso
Hotel Restaurante

Guía de despacho N°

RUTA: 19-008-1110

FECHA VENCIMIENTO	FECHAS LECTURAS			LECTURAS		CONSUMOS	
	ACTUAL	ANTERIOR	PROX. ESTIMADA	ACTUAL	ANTERIOR	CLIENTE	A FACTURAR
15/01/2018	21/12/2017	22/11/2017	22/01/2018	12034	11762	272,00	272,00

DATOS DE CONSUMO		DETALLE FACTURACION		TOTAL PARCIAL
Clave de Lectura	Lectura Normal	Cargo Fijo		936
Número Medidor	102008	Consumo Agua		139.845
Diámetro de Arranque	025 mm	Sobreconsumo Agua		58.866
Límite de Sobreconsumo	208m3	Recolección		64.711
Factor de Cobro	1,00	Tratamiento		60.521
Días del Periodo	29	Sencillo Actual		-6
		Monto Neto		324.879
		19% I.V.A.		61.727
		TOTAL A PAGAR		386.600

Usted Pagó al 14/12/2017 la cantidad de \$363.830

ACUSE RECIBO

Fecha: _____
Firma: _____

Res. 8 del 16/01/2014 - Verifique documento. "www.sii.cl"

www.esval.cl

FECHA DE EMISION	N° DE CLIENTE
27/12/2017	328670-3
FECHA VENCIMIENTO	N° FACTURA
15/01/2018	634765

DIRECCION POSTAL

esval
Compañía de Aguas de Chile

TOTAL A PAGAR
386.600

FECHA NO VALIDA PARA CUENTAS CON SALDO ANTERIOR

RUTA: 19-008-1110

7098900038660000010610

Anexo 19. Consumo de agua (Aspecto 11.4)

Sector	Tipo de grifería	Observación	Caudal (l/min) - Volumen descarga (l)
Baño hab. 2,3,4,7,8, 9,12,13,14,15	10 lavamano monomando	c/aireador	19,3
	10 inodoro	c/diferenciador dual	11
	10 ducha	n/a	15,74
Baño habitación 6	lavamano monomando	s/aireador	14,79
	inodoro	c/diferenciador dual	11
	ducha	n/a	24,46
Baño habitación 1	lavamano monomando	s/aireador	7,58
	inodoro	c/diferenciador dual	11
	ducha	n/a	24,46
Baño habitación 10	lavamano monomando	s/aireador	7,58
	inodoro	c/diferenciador dual	11
	ducha	n/a	24,46
Baño habitación 16	lavamano monomando	s/aireador	10,31
	inodoro	c/diferenciador dual	11
	ducha	n/a	24,46
Baño habitación 11	lavamano monomando	s/aireador	14,79
	inodoro	c/diferenciador dual	11
	ducha	n/a	24,46
Baño habitación 5	lavamano monomando	s/aireador	10,31
	inodoro	c/diferenciador dual	11
	ducha	n/a	24,46
Duchas	0%	Ninguna ducha consume menos de 9 litros por min.	Para alcanzar porcentaje deberían instalarse 10 dispositivos eficientes.
Llaves lavamanos	13%	13% de las llaves instaladas consumen menos de 9 l por min.	Para alcanzar porcentaje deberían instalarse 8 dispositivos eficientes.
Inodoros	0%	Ningun inodoro consume menos de 6 litros por descarga.	Para alcanzar porcentaje deberían instalarse 10 dispositivos eficientes.

Anexo 20. Dispositivos eficientes (Aspecto 11.4)

Aireador para baño ABS Nibsa
MODELO: AREADOR | SKU: 190381-0 | ★★★★★ Compartir

Fitting para estanque Fluidmaster
SKU: 115658-6 | ★★★★★ 4.5 (2) Compartir



¡ Precio corresponde a tienda Sodimac Homecenter Cerrillos. El precio puede cambiar al modificar la ciudad de despacho o retiro.

\$ 15.490 C/U
Acumulas: 103 CMR Puntos

Cantidad: 1

Calcula el valor de tu cuota CMR
Costo Total Crédito: \$15.490
CAE: 0.00%

N° de cuotas	Valor
1	\$ 15.490

Disponibilidad y métodos de entrega

- Disponible para despacho a domicilio [Simular c...](#)
- Disponible en tienda seleccionada [Ver ti...](#)
- Stock disponible en tiendas

Anexo 21. Lavado eficiente de textiles (Aspecto 11.5)



LAVANDERIA DINO ALFREDO FRIOLI GUZMAN E.I.R.L.

LAVANDERIA, LAVASECO.
 Dirección: DIEGO PORTALES 499 RECREO
 Comuna: VINA DEL MAR, Ciudad: VIÑA DEL

R.U.T.: 76.440.988-4

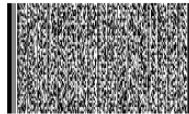
FACTURA ELECTRONICA

Nro: 524

S.I.I. - VIÑA DEL.

Señor (es)	SERVICIOS TURISTICOS E INVERSIONES VIAT.	R.U.T.	76028956-6
Dirección	PASAJE DIMALOW 166	Ciudad	VALPARAISO
Giro	HOTELES	Comuna	VALPARAISO
		Fecha	30/11/2017

Descripción	Precio Un.	Cantidad	Dcto.	Total
FACTURACION NOVIEMBRE	182.620	1	0%	182.620
GUIAS NA*	179.315	1	0%	179.315
GUIAS NA*	234.320	1	0%	234.320
GUIAS NA*	213.305	1	0%	213.305
GUIAS NA*	157.455	1	0%	157.455
GUIAS NA*	213.710	1	0%	213.710



Timbre electrónico SII
 Res. del verifique documento: www.sii.cl

SON: UN MILLON CUATROCIENTOS CINCO MIL SESENTA Y TRES PESOS

NETO	1.180.725
I.V.A. (19%)	224.338
TOTAL	1.405.063

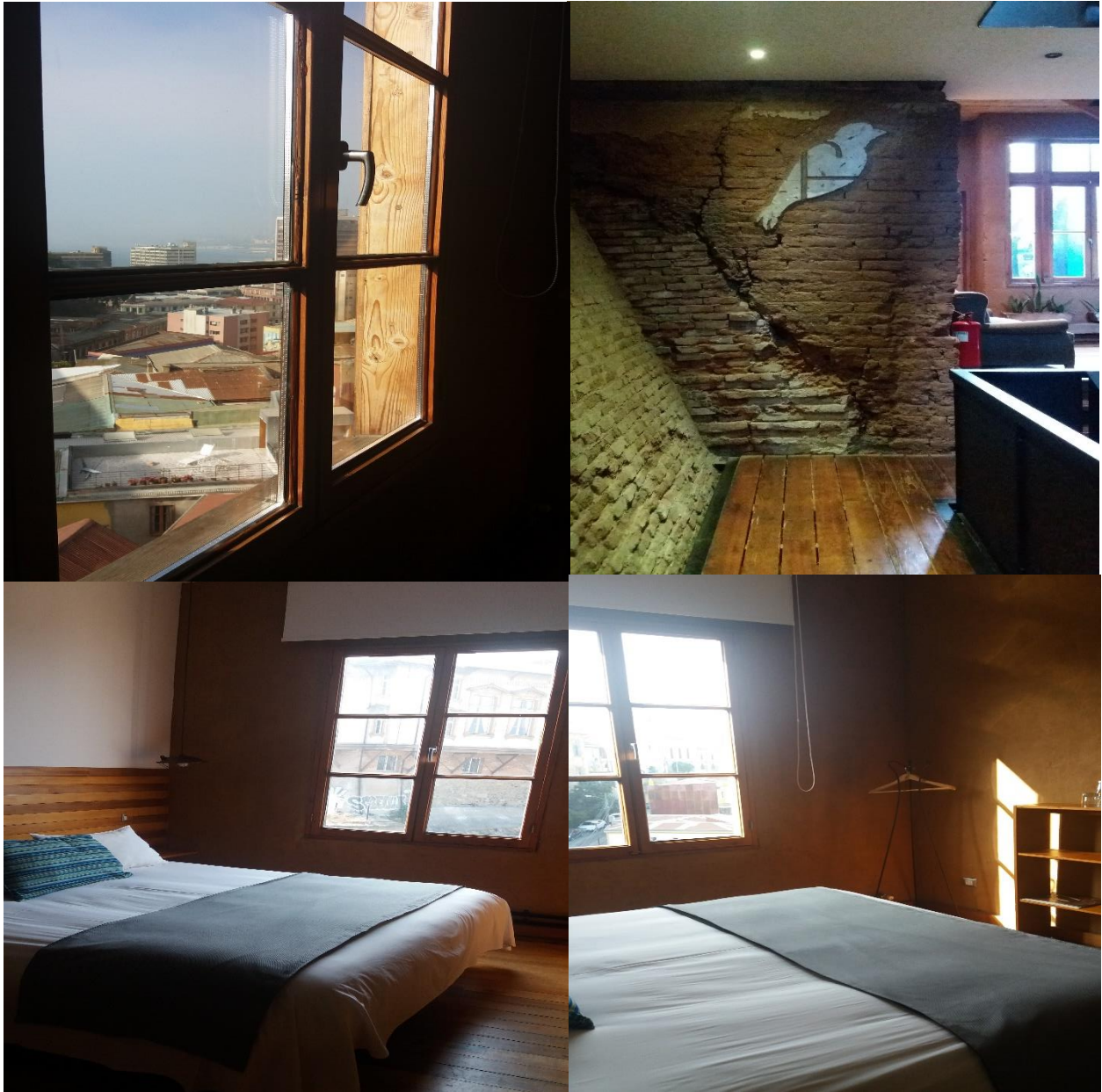
OBSERVACIÓN

Anexo 22. Consumo de energía (Aspecto 12.2)

Anexo 23. Lámparas eficientes (Aspecto 12.3)



Anexo 24. Establecimiento adecuado al clima local (Aspecto 12.4)



Anexo 25. Sistema de monitoreo de peso de residuos sólidos. (Aspecto 13.2)

Fauna e Internado Cantidad de Residuos Producidos

2017	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Cartón									17,1	19,9	20,1	35,8	92,9
Vidrio									343,7	831,8	1294,8	1817,9	4288,2
Plástico									0,0	0,3	0,0	0,0	0,3
Lata									10,3	3,1	6,3	0,0	19,7
Tetra brik									0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	371,1	855,1	1321,2	1853,7	4401,1

2018	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Cartón	20,3												20,3
Vidrio	1203,1												1203,1
Plástico													0,0
Lata	1,3												1,3
Tetra brik													0,0
Total	1224,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1224,7

Anexo 26. Disposición de forma adecuada de los residuos sólidos domiciliarios. (Aspecto 13.3)




Anexo 27. Reciclaje que permite recuperar y valorizar los principales desechos no orgánicos (Aspecto 13.4)



Anexo 28. Medidas para la reducción de sustancias nocivas para la salud y el medioambiente (Aspecto 13.6)

SQCH S.A.
Quality Cleaning



Especificaciones Técnicas

Aspecto	: Líquido viscoso blanco perlado, aroma característico
Total Ingredientes activos	: 0,5% (% Brx)
Densidad	: 1,01 - 1,03
pH (concentrado)	: 6,5 a 7,5
Punto de Inflamación	: No se inflama
Solventes y/o acetos	: No posee
Biodegradable	: SI
Libre de fosfatos	: SI
Solubilidad	: Totalmente en agua

Producto fabricado exclusivamente por Biolog Lab.SA para SQCH SA Reg. ISP 813/06

Primeros Auxilios:

Ojos En caso de Contacto Ocular, lavar con abundante agua por 15 minutos. Si existe algún síntoma consulte al médico.

Ingestión En caso de ingestión no induzca vomitos. De a beber abundante cantidad de agua o leche. Consulte a un médico inmediatamente

Precauciones

Mantener el producto en un lugar fresco, seco y ventilado, en envase original cerrado y etiquetado
Mantener alejado del alcance de niños

SOLUCIONES QUIMICAS CHILE SA
Parinacota 239 Quilicura - Santiago Chile
Fonos (56-2) 229493516 - 229493452
www.sqch.cl

Circuitox Líquido
Limpiador Alcalino Clorado

CARACTERÍSTICAS *CIRCUITOX LIQUIDO* es un detergente alcalino formulado para el lavado de bandejas, moldes y utensilios en la Industria Alimentaria. *CIRCUITOX LIQUIDO* es un eficaz limpiador de máquinas lavadoras automáticas. Remueve residuos proteicos con facilidad gracias a su contenido de cloro. Cloro disponible (Activo) de 28.800 ppm.

CIRCUITOX LIQUIDO es también recomendado para lavados por recirculación (CIP) ya que posee espuma controlada.

- No ataca el acero inoxidable, gomas ni plásticos en las diluciones de uso.
- Fácil de enjuagar: no deja residuos.

CIRCUITOX LIQUIDO es un producto biodegradable y libre de fosfatos, que cuida el medio ambiente.

INSTRUCCIONES DE USO

Lavado automático:

- Conecte la manguera del dosificador de detergente al envase de *CIRCUITOX LIQUIDO*.
- Regule la dosificación del detergente de acuerdo a la tabla siguiente. Mediante análisis de alcalinidad, con Kit de ECOLAB, se puede comprobar la dilución aproximada:

Grado de suciedad	Dilución	N° Gotas Titulación
Extra Fuerte	1:200	16 gotas
Fuerte	1:300	11 gotas
Normal	1:400	8 gotas
Suave	1:500	6 gotas

Realice el lavado con agua caliente (50 - 70 °C)

Lavado manual:

- Mida la capacidad del estanque de solución. Cuantifique la cantidad de agua que se pierde por arrastre en un periodo determinado de tiempo (cálculo de reposición de detergente).
- Agregue *CIRCUITOX LIQUIDO* de acuerdo a la tabla anterior.
- Reponga el detergente de acuerdo a la cantidad perdida por arrastre, para mantener la concentración constante.

ECOLAB

Anexo 29. Guía para un plan bienal de gestión de agua (Aspecto 11.1)

TEMAS FUNDAMENTALES		SITUACION ACTUAL		
TEMAS	SUBTEMAS	DESCRIPCION SITUACION ACTUAL	OPORTUNIDADES DE MEJORA	
1	Fuentes de consumo de agua	Llaves de lavamanos en habitaciones, baños públicos y de empleados	2 llaves individuales en el lavamanos del baño de empleados 3 llaves monomando en habitaciones 1 llave monomando en baño publico	
		Duchas (habitaciones, baño empleados y otras)	1 ducha de 6 L/minuto en baño de empleados 2 duchas de 7 L/minuto en 2 baños de habitaciones 1 ducha de alto caudal en 1 baño de habitacion	Cambiar la ducha de alto caudal por ducha de 7 L/minuto
		Inodoros y urinarios en área clientes y empleados	1 inodoro viejo (10 litros) en baño de empleados 3 inodoros con estanque de 6 litros en baños de habitaciones 1 inodoro con estanque de 6 litros en baño publico 0 urinario	Cambiar el inodoro viejo porque usado en el baño de los empleados (7 empleados)
		Cocina llaves de lavamanos y lavaplatos, lavavajillas)	1 llave monomando en el lavaplatos 0 lavavajillas	Comprar una lavavajillas eficiente para limitar el lavado a mano de vajilla
		Lavandería (llaves de fregadero y lavadoras)	2 llaves individuales en el fregadero 1 lavadora del 2010 de eje horizontal y alta eficiencia. Se eligió porque era eficiente.	
		Jardines (sistemas de riego, selección de plantas de bajo consumo de agua)	Jardín de 2.000 m ² , 80% de la superficie total del jardín está cubierta con césped Sistema de riego automático (aspersores en el césped) 2 llaves para mangueras	Reducir la superficie del césped
		Piscina	1 piscina de 25 m ³ con filtro de arena y manómetro	
		Otras fuentes	Patio de servicio con 1 llave para manguera	
2	Manejo de aguas pluviales, grises y servidas	Agua de lluvia	Ningún sistema para captar el agua de lluvia	
		Aguas grises, aguas residuales	Todas las aguas servidas se van a una fosa séptica y zanja de infiltración El agua del retrolavado de la piscina va a una quebrada seca	Usar el agua de retrolavado para riego
3	Medidas ya implementadas para reducir el consumo de agua en	Llaves	4 de 5 llaves de lavamanos tienen aireadores 1 llave del lavaplatos con aireador	
		Duchas	3 de 4 duchas son de bajo consumo	
		Inodoros y urinarios	3 de 4 inodoros tienen estanques de 6 litros	
		Cocina (equipos y prácticas)		
		Lavandería (equipos y prácticas)	Se lava solo con carga plena Hay un programa de cambio de sábanas y toallas en las habitaciones para reducir la cantidad de ropa sucia que llega a la lavandería	
		Jardines (sistema de riego, plantas y prácticas)	Riego automático funciona de noche	
		Piscina (equipos y manejo)	La piscina no se vacía nunca (programa de mantenimiento todo el año) El filtro de arena se Retrolavar en base al incremento de presión medido por el manómetro. El ciclo de retrolavado no es más largo de lo necesario.	
		Reutilizo de aguas grises, aguas residuales y agua de lluvia		
Otras fuentes				

Ascensor eléctrico de adherencia de 0,63 m/s de velocidad, 4 detenidas, 450 kg de carga nominal, con capacidad para 6 personas, nivel básico de acabado en cabina de 1000x1250x2200 mm, maniobra universal simple, puertas interiores automáticas de acero inoxidable y puertas exteriores automáticas en acero para pintar de 800x2000 mm.

Código	Unidad	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Importe
1		Materiales			
mt39aec010d	Ud	Cabina con acabados de calidad básica, de 1000 mm de anchura, 1250 mm de profundidad y 2200 mm de altura, con alumbrado eléctrico permanente de 50 lux como mínimo, para ascensor eléctrico de pasajeros de 450 kg de carga nominal, con capacidad para 6 personas y 0,63 m/s de velocidad, incluso puerta de cabina corredera automática de acero para pintar.	1,000	2.201.214,77	2.201.214,77
mt39aea010d	Ud	Amortiguadores de foso y contrapesos para ascensor eléctrico de pasajeros de 450 kg de carga nominal, con capacidad para 6 personas y 0,63 m/s de velocidad.	1,000	392.133,69	392.133,69
mt39aab010a	Ud	Botonera de piso con acabados de calidad básica, para ascensor de pasajeros con maniobra universal simple.	4,000	9.829,81	39.319,24
mt39aab020a	Ud	Botonera de cabina para ascensor de pasajeros con acabados de calidad básica y maniobra universal simple.	1,000	51.731,31	51.731,31
mt39aeg010d	Ud	Grupo tractor para ascensor eléctrico de pasajeros de 450 kg de carga nominal, con capacidad para 6 personas y 0,63 m/s de velocidad.	1,000	2.405.557,77	2.405.557,77
mt39aei010d	Ud	Limitador de velocidad y paracaídas para ascensor eléctrico de pasajeros de 450 kg de carga nominal, con capacidad para 6 personas y 0,63 m/s de velocidad.	1,000	563.879,93	563.879,93
mt39aem010d	Ud	Cuadro y cable de maniobra para ascensor eléctrico de pasajeros de 450 kg de carga nominal, con capacidad para 6 personas y 0,63 m/s de velocidad.	1,000	933.771,74	933.771,74
mt39aap010e	Ud	Puerta de ascensor de pasajeros de acceso a piso, con apertura automática, de acero con imprimación para pintar, de 800x2000 mm. Acristalamiento homologado como "Parallamas" 30 minutos (E 30).	4,000	237.111,90	948.447,60
mt39aer010d	Ud	Recorrido de guías y cables de tracción para ascensor eléctrico de pasajeros de 450 kg de carga nominal, con capacidad para 6 personas y 0,63 m/s de velocidad.	1,000	1.135.523,87	1.135.523,87
mt39aes010a	Ud	Selector de detenidas para ascensor eléctrico de pasajeros, 0,63 m/s de velocidad.	4,000	42.159,73	168.638,92
mt39www010	Ud	Lámpara de 40 W, incluso mecanismos de fijación y portalámparas.	4,000	3.033,14	12.132,56
mt39www011	Ud	Gancho adosado al techo, capaz de soportar suspendido el mecanismo tractor.	1,000	30.331,33	30.331,33
mt39www030	Ud	Instalación de línea telefónica en cabina de ascensor.	1,000	90.797,25	90.797,25
				Subtotal materiales:	8.973.479,98
2		Mano de obra			
mo016	h	Maestro 1º instalador de aparatos elevadores.	65,738	5.019,75	329.988,33
mo085	h	Ayudante instalador de aparatos elevadores.	65,738	3.573,58	234.920,00
				Subtotal mano de obra:	564.908,33
3		Herramientas			
	%	Herramientas	2,000	9.538.388,31	190.767,77
Coste de mantenimiento decenal: \$ 6.226.659,89 en los primeros 10 años.				Costos directos (1+2+3):	9.729.156,08

Anexo 31. Puesta en valor de la historia local (Aspecto 9.4)



Nuevo

Replica Monedas Chilenas Oro 1841 ♥

\$ 10.000

6 cuotas de \$ 1.667 sin interés



Más información

Envío a todo el país

Conoce los tiempos y las formas de envío.

[Calcular costos](#)

¡Único disponible!

Comprar

Compra Protegida, recibe el producto que esperabas o te devolvemos tu dinero.

Sumas 22 Mercado Puntos.

Anexo 32. Dispositivos de reducción de gasto energético (Aspecto 12.5)

Interruptor sensor ampolleta Completel

MODELO: CIR-360P | SKU: 361956-7 | ★★★★★ [Compartir](#)



❗ Precio corresponde a tienda: Sodimac Homecenter Cerrillos.
El precio puede cambiar al modificar la ciudad de despacho o retiro.

\$ 7.990 C/U

Acumulas: 53 CMR Puntos

Cantidad

1

+

-

Agregar al carro

[Agregar a mi lista](#)

Calcula el valor de tu cuota CMR

Costo Total Crédito: \$7.990

CAE: 0.00%

N° de cuotas

1

Valor cuotas

\$ 7.990

Disponibilidad y métodos de entrega

Disponible para despacho a domicilio

[Simular costo de despacho](#)

Disponible en tienda seleccionada

[Ver tiendas disponibles](#)

Stock disponible en tiendas

[Ver stock](#)