



## Política de sustentabilidad

Nuestra empresa La Baita Conguillío ha tomado el compromiso de generar un desarrollo local sustentable, que permita el mínimo impacto ambiental en el entorno, así como la maximización de los beneficios socioculturales y económicos que nuestra operación genere. Brindando una experiencia sustentable de calidad, que en conjunto con nuestros clientes, trabajadores y comunidad local podamos hacer del turismo una actividad consciente y beneficiosa.

Es por esto que estamos trabajando bajo un sistema de gestión en sustentabilidad que permita la mejora continua en social, cultural, ambiental y económico de nuestra operación. Para esto hemos Implementando **buenas prácticas** de acuerdo a los Criterios Globales de Turismo Sostenible (GSTC).

Hemos considerado ciertos principios relevantes para el desarrollo sustentable de nuestra operación como:

### 1. Cuidar y respetar a las personas, su cultura y formas de vida

- 1.1 Trabajar en su mayoría con proveedores locales
- 1.2 Desarrollar actividades de puesta en valor de la cultura local
- 1.3 Capacitar a nuestro personal
- 1.4 Comunicar y educara clientes, personal y comunidad local sobre sustentabilidad
- 1.5 Establecer un sistema de comunicación y colaboración que respalde al equipo frente a eventuales conflictos o diferencias con los clientes

### 2. Cuidar a la tierra, su ambiente y habitantes

- 2.1 Minimizar el uso de agua comunicando eficazmente nuestra filosofía
- 2.2 Fomentar la reutilización, separación y reciclaje de residuos generados
- 2.3 Educar a nuestros visitantes en el uso y cuidado de las energías limpias con las que operamos nuestros servicios
- 2.4 Comunicar e incentivar el cuidado de las fosas sépticas y las napas atreves de solicitar no botar residuos de papeles y otros a los WC
- 2.5 Vetar el cigarrillo en todas las instalaciones y exigir no botar colillas
- 2.5 Incluimos y promovemos en nuestra manual de buenas prácticas el cambio de sabanas y toallas al cuarto día de estadía
- 2.6 Implementar casa anideras de búhos para el control natural de roedores



### **3. Gestión sustentable**

- 3.1 Mantener una gestión permanente sobre nuestros compromisos y buenas prácticas para el desarrollo sustentable
- 3.2 Ofrecer un servicio seguro y de calidad con planes de alerta temprana
- 3.3 Supervisar periódicamente el cumplimiento de las leyes
- 3.4 Incentivar el uso de conservadores de alimentos
- 3.5 Minimizar la cantidad de viajes para abastecimiento generando compras programadas

### **4. Compartir los recursos**

- 4.1 Búsqueda de proveedores locales
- 4.2 Fomentar el trabajo en red y la articulación con servicios que cumplan con criterios de sustentabilidad en la zona, para el desarrollo de la asociatividad
- 4.3 Apoyar actividades culturales, educacionales y/o ambientales en comunidad
- 4.4 Contratar servicios out doors externos locales
- 4.5 Diseñar programas con otros proveedores de servicios complementarios

Representante Legal  
Isabel Correa Maturana



## Política de abastecimiento

Nuestra empresa está desarrollando una política de abastecimiento que permita favorecer el desarrollo local, a la vez priorizando productos que sean saludables, ecológicos y que promuevan buenas prácticas. Siendo estos oportunos y de calidad para brindar un servicio de excelencia nuestros clientes.

### Para esto nos proponemos en cumplir con los siguientes criterios:

- Fomentar el desarrollo local con al menos el 10% de los insumos provengan de productores de origen local.
- Fomentar y priorizar proveedores que posean y promuevan buenas prácticas en su proceso productivo.
- Compra de productos que generen el menor impacto ambiental posible, favoreciendo las compras de productos biodegradables, naturales, libre de transgénicos y saludables en la medida de lo posible.
- Asegurar un productos de calidad, a tiempo y sustentables en el tiempo.
- Comprar a granel o en envases grandes para generar la menor cantidad de residuos posibles.
- Adquirir productos con distribuidores y supermercados locales al menos en un 30%
- Comprar a distribuidores regionales los insumos que no se encuentran en la cercanía reduciendo viajes hacia la capital regional y disminuyendo la huella de carbono de nuestra operación
- Compra de hortalizas, huevos y frambuesas a los pequeños y medianos productores locales y huertas familiares
- Adquisición exclusiva de todas las mermeladas producidas en la zona
- Establecer una relación de largo plazo con proveedores de servicios externos que promuevan y apliquen buenas prácticas en sus procesos
- Promover una relación de largo plazo con nuestros proveedores, a través de programas de desarrollo basado en el beneficio mutuo.
- Fomentar la producción de artesanía con identidad local a través de la transmisión de experiencias exitosas y modelos a los artesanos locales
- Exhibir y vender en nuestras vitrinas productos con identidad local como artesanía, cosmética, joyería, etc

Isabel Correa  
Representante Legal



## Política de empleo

Queremos que nuestra operación eleve la calidad de vida, seguridad y bienestar económico de los trabajadores y sus familias.

Para el cumplimiento de esto nos hemos desarrollado los siguientes criterios en nuestra operación:

- Cumplir con la legislación vigente
- Todos los trabajadores deben estar con contratos vigentes
- Favorecer a trabajadores de la comunidad local
- No se discrimina por raza, sexo, religión o posición política en la selección del empleado
- Las remuneraciones serán acorde con su labor e igual o superior al mínimo en la región
- Tener condiciones de vida digna y saludables como, baños de hombres y mujeres con agua potable, servicios sanitarios, duchas, cuartos con espacio, luz y ventilación, lugar donde comer y tener sus pertenencias
- Dar a conocer al personal sus derechos y obligaciones, así como recibir capacitación sobre explotación de los seres humanos en todas sus formas, especialmente la sexual, y en particular cuando esta afecta a niños. Así como el adecuado manejo de esas situaciones.
- Capacitar a los empleados en temas de sustentabilidad, servicio y calidad turística.
- Al menos el 50% de los empleados en los últimos 12 meses ha tenido capacitación en responsabilidades y competencias en prácticas ambientales, socio-culturales y calidad de servicio

La contratación de menores debe ser dentro de la ley y los permisos notariales pertinentes.

- Trabajar con guías certificados o con operaciones turísticas que tengan contratados legalmente a sus trabajadores

Representante Legal

Firma



## Política de calidad y satisfacción al cliente

Ofrecer un excelente servicio y lograr la mayor satisfacción del cliente antes, durante y después de su relación con nuestros servicios y experiencias ofrecidas.

Objetivos:

- Ofrecer servicios de calidad y la vez manteniendo limpio, ordenado y bello nuestros espacios comunes
- Ofrecer experiencias que contemplen la puesta en valor cultural y natural, contando con información actualizada de guías, tours u otras actividades dentro de nuestra Red turismo sostenible local
- Garantizar la satisfacción del turista
- Mejorar de manera continua las actividades y servicios que ofrecemos
- Revisar y mejorar continuamente la seguridad de nuestras instalaciones y procedimientos en caso de emergencias.

Para el cumplimiento de este compromiso contamos con:

- Libro de sugerencias y encuestas al cliente
- Plan de capacitación
- Información a través de folletería o diario mural de información
- Procedimiento en casos de emergencia

Representante Legal

Firma



## Política en el uso de agua

Buscamos en nuestra operación el menor consumo de agua posible, así como la valorización de este recurso elemental para la vida, tanto para nuestros trabajadores, clientes y comunidad local.

Para el cumplimiento de esto nos hemos propuesto los siguientes criterios:

- Tener un plan de gestión y descenso en el consumo del agua
- Contar con un monitoreo e indicadores de uso de agua
- Contar con al menos al menos el 60% de los dispositivos eficientes en el uso del agua
- Comunicar a clientes y trabajadores sobre plan de ahorro de agua
- Captar agua lluvia y utilizar eficientemente el agua en los jardines

Representante Legal

Firma