

POLITICAS INTERNAS DE SOSTENIBILIDAD



**KODKOD LUGAR DE
ENCUENTROS**

¿Qué es una empresa sostenible?

•"Una empresa sostenible es aquella que *crea valor económico, medioambiental y social* a corto y largo plazo, contribuyendo de esa forma al aumento del bienestar y al auténtico progreso de las generaciones presentes y futuras, tanto en su entorno inmediato como en el planeta en general". (*Código de Buen Gobierno de la Empresa Sostenible 2002* www.foroempresasostenible.org)

•"La sostenibilidad representa un marco de gestión que nos lleva a buscar la mejora continua en nuestra forma de operar y nuestros productos, integrando en nuestra actividad diaria y en nuestra planificación estratégica objetivos medioambientales y sociales" (*General Motors. Environmental, Health and Safety Report. 1998*)

INDICE:

I. POLITICA DE LA EMPRESA	4
II. CONSERVACION DE ECOSISTEMAS NATURALES	4
III. REDUCCION DE IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS	5
IV. CONSERVACIÓN DE ESPECIES NATIVAS/ENDEMICAS	7
V. TRATO JUSTO Y CORRECTO A LOS TRABAJADORES	7
VI. CAPACITACION AL PERSONAL	8
VII. RELACIONES COMUNITARIAS Y BIENESTAR LOCAL	9
VIII. ABASTECIMIENTO Y ALMACENAMIENTO DE INSUMOS	10
IX. MANEJO INTEGRADO DE DESECHOS.	10
X. INFORMACION AL TURISTA	12
XI. SEGURIDAD	14
XII. MONITOREO	15
XIII. CONTROL DE CALIDAD	15

I. POLITICA DE LA EMPRESA

Nuestra política es dar el mejor servicio integrado de ecoturismo sustentable al cliente, a través del restaurante, cabañas, sendero y huerto.

1. Existe un manual de calidad y de sustentabilidad que establece las políticas, las normas y los procedimientos a seguir en la operación.
2. Contamos con plan de capacitación en las temáticas de Turismo Sostenible, escrito y definido y que llevándolo a la práctica nos llevara cada vez mas a ser un lugar sustentable y responsable.

Acciones:

1. Elaborar manual que debe especificar las obligaciones de cada empleado y establecer responsables en cada área.
2. Establecer un manual de calidad
3. Elaborar un manual con las políticas de sustentabilidad

Indicadores:

- Manual que especifica obligaciones de cada empleado, establece responsabilidades, normas y procedimientos de la operación.
- Manal de calidad
- Manual de políticas de sustentabilidad que explica las acciones e indicadores.
-

II. CONSERVACION DE ECOSISTEMAS NATURALES

En nuestra operación turística apoyamos y promovemos la conservación del medio ambiente, la protección y buen uso de los recursos naturales.

1. La empresa apoya el proyecto Darwin Initiative el cual está desarrollando capacidades para la conservación de la biodiversidad en los bosques lluviosos templados del sur de Chile.
2. Se venden productos que ayudan a los turistas sobre la importancia de sus acciones sobre el medio ambiente.
3. Una cuota fija de 5% (eco-tasa) sobre los productos vendidos será destinada a programa de conservación de flora y fauna de la zona de pichares mediante el pago de la entrada al cañi y cabañas para los voluntarios o estudiantes.
4. Se ofrece la oficina para el desarrollo de proyectos e investigaciones
5. Se prohíbe, la comercialización y consumo de especies de vida silvestre y de sus productos derivados cuyo uso sea prohibido, vedado o restringido por la ley.

Acciones:

1. Hacer punto de venta de productos en stand dentro del Kodkod, facilitar información para que el producto ayude a concienciar a los turistas.
2. Establecer organismo o institución a la cual se apoya con la recaudación de eco-tasa de la venta de productos.
3. Incluir prohibiciones, planteadas en forma positiva, dentro de folleto de las políticas de sostenibilidad de la empresa.

Indicadores:

- Registro de beneficios monetarios directo a comunidad local por venta de productos
- Instalación del stand, realización folletos
- Registro de beneficios monetarios directo a organismo o institución (guias cañi y oficina)

III. REDUCCION DE IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS

Tenemos campañas de ahorro en todo el restaurante y cabañas

1. Existe una campaña de ahorro energético que involucra a empleados y clientes.
 - a) Se monitorea y registra el consumo de energía eléctrica.
 - b) Se utilizan focos de bajo consumo energético y alta durabilidad.
2. Existe una campaña de ahorro de agua.
 - a) Se monitorea el consumo de agua por medio de medidores, con su respectivo registro.
 - b) Educamos a clientes y empleados sobre importancia del agua en el medio ambiente, las cuales son incluidas en información escrita en habitaciones.

Acciones:

1. Monitorear y registrar y analizar el consumo de energía eléctrica
2. Instalación de artefactos especiales que reducen el consumo de agua, en baños y cocina.
3. Rotulación en Baños comunes e individuales para el uso consiente del agua.
4. Folleto en cada pieza y aéreas (living-estar) comunes sobre las políticas sostenibles de la empresa.

Indicadores:

- Libro actualizado mes a mes de registro de consumo de energía y agua.
- Realización de rótulos en baños, cabañas y cocina para el cuidado del agua y el consumo eléctrico.

IV. CONSERVACIÓN DE ESPECIES NATIVAS/ENDEMICAS.

Apoyamos la puesta en Valor de nuestro patrimonio natural. Existe rotulación que indica la prohibición de actividades extractivas como caza y deforestación.

Acciones:

1. Puesta en valor de la especies nativas y animales crípticos que habitan lo ecosistemas.

Indicador

- Rótulos en senderos auto guiados e información en folleto informativo al turista.
- Decoración, fotografías de fauna y información sobre las especies y ecosistemas.
- Imágenes y pequeñas explicaciones de la flora y fauna a través de la carta de comida del restaurante.

V. TRATO JUSTO Y CORRECTO A LOS TRABAJADORES

La operación turística eleva el bienestar socioeconómico y la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.

1. Los empleados están contratados bajo el acuerdo mutuo.
2. Se prioriza el contrato de personal local.

3. No se discrimina por raza, sexo, religión o posición política en la selección y contratación de los trabajadores. La contratación de mano de obra debe realizarse directamente por la empresa.
4. Se cancela un sueldo de acuerdo a sus necesidades y trabajo.
5. Se pagan las horas extras realizadas.
6. Se capacita al personal mensualmente sobre temas de la empresa, de la sustentabilidad, medio ambiente, contaminación y se realizan talleres para ser aplicados también en sus casas.

Acciones:

1. Tener listado de posibles personas locales para dar preferencia en la contratación.
2. Se crea un plan anual de capacitaciones

Indicadores:

- Tener a lo menos el 65% del personal de la comunidad local
- Listado actualizado de los trabajadores
- Listado de personas contratadas localmente
- Plan anual de capacitaciones y capacitaciones hechas

VI. CAPACITACION AL PERSONAL

Todo el personal recibe continuamente educación y capacitación en temas de sostenibilidad turística, ambiental, y social.

1. Los empleados están contratados por acuerdo mutuo según su conveniencia y situación
2. Todos los empleados conocen las exigencias ambientales y sociales aplicadas por la empresa.
3. Todos los empleados conocen, en forma práctica, la importancia ecológica de la conservación del medio ambiente.

Acciones:

1. Pizarra informativa de capacitaciones y actividades educativas para personal situado en la cocina
2. Llevar a los empleados con guías especializados a conocer el trabajo sustentable que se hace en la empresa, ya sea en el sendero o en el huerto.

Indicadores:

- Registro de asistencia a actividades y capacitaciones junto con la documentación de los contenidos de las mismas.
- Registro de asistencia de personal a recorridos con guías especializados.
- Plan de capacitaciones respecto temáticas de turismo sostenible y educación ambiental.

VII. RELACIONES COMUNITARIAS Y BIENESTAR LOCAL

Existe un compromiso activo por parte de Kodkod, en buscar y promover el bienestar de la comunidad local, generando estrategias participativas de desarrollo socioeconómico, entre la operación turística y la comunidad.

1. Se venden productos hechos por la comunidad local.
2. Se compran productos de las huertas de la comunidad local.
3. La comunidad local tiene prioridad de empleo.

Acciones:

1. Hacer punto de venta de productos en stand dentro del Kodkod facilitar información para que el producto ayude a concienciar a los turistas.
2. Se compran los productos de la comunidad local.
3. Tener listado de posibles personas locales para dar preferencia en la contratación.

Indicadores:

- Registro de beneficios monetarios directo a comunidad local por venta de productos.
- Realización punto de venta

VIII. ABASTECIMIENTO Y ALMACENAMIENTO DE INSUMOS

Se planifica y controla el abastecimiento y almacenamiento de insumos considerando el bienestar de los huéspedes, trabajadores, comunidades locales y la conservación de los ecosistemas naturales.

1. Para la adquisición de productos se prefiere, en lo posible, a proveedores que ofrezcan productos con las siguientes características:

- a) Que los envases sean reutilizables, de vidrio o papel en vez de metal o plástico.
- b) Que los empaques sean biodegradables si es posible.
- c) Que tenga la menor cantidad de empaques en el producto para disminuir la cantidad de desechos.

Acciones:

1. Hacer listado de proveedores y productos que cumplan con las exigencias de la política de compra.

Indicador:

Registro de productos y proveedores que cumplen la política.

IX. MANEJO INTEGRADO DE DESECHOS.

Contamos con un manejo de desechos sólidos y líquidos que incluye la reducción, reutilización, reciclaje, tratamiento y disposición final adecuada, de todos los desechos generados por la actividad.

Reducción y reutilización

1. Reducimos los desechos lo máximo posible.
 - a) Se compran bebidas en recipientes retornables
 - b) los desechos orgánicos se dividen en crudos que van para el compostaje y los cocidos para los animales de la granja

Separación de Basura

1. Existe un programa para separación de basura que involucra a empleados y clientes.
 - a) Los desechos se separan en orgánicos e inorgánicos.
 - b) Se hace compost de materiales orgánicos.
 - c) Los desechos inorgánicos deben separarse en vidrios, plásticos, papel y metal.
 - d) Tenemos recipientes adecuados para la separación de basura, los cuales están debidamente rotulados en áreas estratégicas.

Acciones:

Reducción y reutilización

1. Comprar bebidas en recipientes retornables, bidones de agua dulce grandes, comprar recipientes y vajilla de alta duración.

Separación de Basura

1. Poner basureros para diferentes desechos vidrios, plásticos, papel y aluminio, con sus respectivos rótulos. Estos deben estar en las habitaciones, espacios comunes, terrazas y cocina.

Indicadores:

- Registro de cantidad de basura diferenciada.
- Instalación de basureros diferenciados
- Creación de compostera para tratamiento de desechos orgánicos y reutilización.

X. INFORMACION AL TURISTA

Informamos a nuestros clientes sobre los apoyo al programa de conservación ambiental y cultural de la zona a los que la operación apoya y como el turista puede ayudar.

1 Información durante el paseo del sendero y del huerto

1. Proveemos información a los huéspedes sobre la posibilidad de participar en trabajos voluntarios en la huerta e informarnos sobre los problemas ambientales de la zona, y que hacemos como proyecto y empresa para ayudar a solucionar estos problemas.
2. Se debe proporcionar al cliente información histórica y ecológica el lugar.

2 Información en las instalaciones

1. Existe información y rotulación, para que el cliente participe en los programas para reducción del impacto negativo que él pudiera generar:
 - a) Rotulación para:

- Apagar la luz al salir de la habitación.
- Separación de basura.
- Para reutilizar envases, pilas, cargadores y celulares

2. Brindamos información sobre senderos

- a) Los senderos son rotulados y auto guiados.
- b) Mapa de senderos.
- c) Fotografía aérea de la zona.

Acciones:

1. Implementar Rotulación para:
 - a) Apagar la luz al salir de la habitación.
 - b) Separación de basura.
 - c) Uso eficiente del agua en baños
2. Implementar rotulación en senderos:
 - a) Los senderos son rotulados y auto guiados.
 - b) Mapa de senderos.
 - c) Fotografía aérea de la zona en el local

d) Los senderos tienen sitios de interpretación e información ambiental, cultural y social.

Indicadores:

- Mural con información turística de la zona y una biblioteca con libros informáticos de interés.
- Rótulos instalados en respectivos lugares como el sendero, huerto, cabañas, baños y local.

XI. SEGURIDAD

La operación provee seguridad de todos los individuos involucrados en la misma.

1. Se vigila la higiene en las instalaciones sanitarias.
2. La calidad de agua es apta para los diferentes tipos de consumo humano.
3. La instalación de cuenta con un equipo completo de primeros auxilios.
4. Cualquier novedad es reportada con detalles en los formularios correspondientes. (libro de empleados y/o sugerencias)

Acciones:

1. Implementación de botiquín completo de primeros auxilios.
2. Dar a conocer política de seguridad y prevención de riesgo implementada.
3. Implementar formulario en caso de accidente

Indicadores:

- Registro de novedades sobre accidentes
- Formulario de accidentes
- Procedimiento en caso de emergencia

XII. MONITOREO

1. Se monitorea y evalúan los impactos generados por la actividad.
 - a) monitoreo de agua
 - b) monitoreo de luz
 - c) monitoreo de basura
 - d) monitoreo de capacitaciones
 - e) apoyo a organizaciones
 - f) monitoreo de desarrollo local

2. Monitoreo y mejoras continuas en la gestión y planificación sostenible.

Acciones:

1. Se realiza monitoreo y evaluación con cierta frecuencia

Indicador:

- Registro de monitoreo sobre con debido análisis y mejoras propuestas a la gestión sostenible

XIII. CONTROL DE CALIDAD

1. Existe una política de calidad que asegure la excelencia de servicios en:

- a) Alimentación
- b) Alojamiento
- c) Servicio al cliente

Acciones:

1. Crear políticas y sistema de control de calidad en los servicios.
2. Crear encuesta y libro de sugerencias para los clientes.
3. Crear un manual de calidad

Indicadores:

- Registro y monitoreo de control de calidad de los servicios
- Encuesta y libro de sugerencias, junto a las posibilidades de llevarlas a cabo y de las que han sido implementadas.
- Manual de calidad
- Políticas de calidad según alimentación, alojamiento y servicio al cliente

Planificación de mejoras de sustentabilidad a corto y largo plazo:

Nuestro objetivo es ir mejorando y especializando las políticas de sustentabilidad e ir monitoreando si cada una de estas realmente funcionan en la practica y ver con ello como podemos mejorarlas o implementar nuevas dependiendo de los resultados.

- Terminar de implementar el sendero interactivo educativo
- Implementar en lo posible paneles solares.
- Crear un espacio o centro de capacitaciones
- Asociarnos a más productores de la zona y crear con ellos una eco red.