

PREGUNTAS FRECUENTES “COMPROMISO DE TURISMO SUSTENTABLE”

1. ¿QUÉ ES EL COMPROMISO DE TURISMO SUSTENTABLE?

El Compromiso de Turismo Sustentable es un reconocimiento para aquellos prestadores de servicios turísticos que decidan iniciar un camino hacia la sustentabilidad y aumentar su competitividad, a través de la puesta en práctica de acciones concretas que además de reducir los impactos de su operación, ayuden a realizar una contribución positiva hacia su negocio, el entorno y las comunidades locales.

2. ¿CÓMO RECONOZCO EL COMPROMISO DE TURISMO SUSTENTABLE?

El Compromiso de **Turismo Sustentable** va acompañado de un código QR, que permitirá a los turistas comprobar cuáles son las prácticas que adhieren, las cuales deberán tener visibles en su negocio. <http://serviciosturisticos.sernatur.cl>



3. ¿QUÉ IMPLICA ADHERIRME AL COMPROMISO DE TURISMO SUSTENTABLE?

Adherir al Compromiso de Turismo Sustentable es iniciar un camino hacia la sustentabilidad, es el primer paso hacia estándares más altos en la responsabilidad con el entorno social, económico y medioambiental. Corresponde al acto de implementar medidas, recomendaciones y orientaciones de buenas prácticas en los ámbitos de la sustentabilidad.

4. ¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS PARA ADHERIRME AL COMPROMISO DE TURISMO SUSTENTABLE?

Estar registrado en Sernatur, en caso de no estarlo, debe registrarse de manera previa a la adherencia en <http://registro.sernatur.cl>. En este sentido, el registro en Sernatur es obligatorio para todos los tipos de servicios relacionados con el Compromiso de Turismo Sustentable, independiente si es obligatorio por Ley.

Una vez registrado en Sernatur, el usuario debe realizar y aprobar el curso gratuito denominado “Curso turismo sustentable: *¿Qué huella queremos dejar?*”, el cual entrega herramientas y conceptos básicos para implementar un turismo responsable y consciente con el entorno. Este curso se imparte todos los meses, es de modalidad e-learning y tiene una duración total de 4 horas, se encuentra disponible en: <https://sustentabilidad.sernatur.cl>.

Si el usuario cuenta con la distinción de Turismo Sustentable, reconocida como **Sello S**, la cual garantiza al visitante que el servicio turístico cumple con los criterios globales de sustentabilidad turística en los ámbitos sociocultural, medioambiental y económico, puede adherirse directamente con el Compromiso de turismo sustentable en <http://registro.sernatur.cl>.

5. ¿CUÁL ES EL OBJETIVO DE IMPLEMENTAR EL COMPROMISO DE TURISMO SUSTENTABLE?

Queremos que más y más empresas se comprometan a iniciar la ruta de la sustentabilidad. Es por esto que, hemos creado un reconocimiento que busca incentivar a los prestadores de servicios turísticos a asumir un compromiso inicial con la implementación de buenas prácticas en materia de sustentabilidad. Asimismo, se busca provocar un cambio de conducta en prácticas sustentables en un mayor número de empresas turísticas, a fin de fortalecer la experiencia de turismo sustentable en Chile y promover la competitividad en la industria turística.

6. ¿QUÉ LINEAMIENTOS DE SUSTENTABILIDAD SE INCLUYEN EN EL COMPROMISO DE TURISMO SUSTENTABLE?

Esta iniciativa cuenta con un “**Decálogo de compromiso de buenas prácticas**”, el cual contempla 10 lineamientos de sustentabilidad que están en concordancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): 1) Buscar la satisfacción de los clientes; 2) Ofrecer trabajo decente; 3) Trabajar con proveedores locales; 4) Alcanzar la eficiencia energética; 5) Hacer uso racional del agua; 6) Gestionar correctamente los residuos; 7) Proteger la biodiversidad; 8) Vinculación con el entorno; 9) Promover el destino; 10) Valorizar el patrimonio local.

7. ¿QUÉ TIPO DE SERVICIOS TURÍSTICOS PUEDEN ADHERIRSE AL COMPROMISO DE TURISMO SUSTENTABLE?

A la fecha, pueden adherirse servicios de alojamientos turísticos, restaurantes, tour operadores, agencias de viajes y guías. Se incorporarán más según las necesidades del sector.

8. ¿CÓMO ADHERIRME AL COMPROMISO DE TURISMO SUSTENTABLE?

Si estás dispuesto a operar de manera más sustentable y cumples con los requisitos indicados en el punto 4, para adherirte al Compromiso de Turismo Sustentable y visibilizar tus buenas prácticas de sustentabilidad, debes seguir los siguientes pasos:

Paso 1: REGÍSTRATE, si no estás registrado, puedes hacerlo de manera gratuita en <http://registro.sernatur.cl>

Paso 2: APRUEBA el curso gratuito. *¿Qué huella queremos dejar?* en <https://sustentabilidad.sernatur.cl/>

Paso 3: COMPROMÉTETE adhiriendo con un sólo click al Compromiso de Turismo Sustentable en <http://registro.sernatur.cl>, ingresas a tu sesión de registro y aceptas el compromiso

Paso 4: DESCARGA EL COMPROMISO, ¡Felicitaciones! Ya puedes descargar el Compromiso de turismo Sustentable.

*Si ya cuentas el **Sello S** puedes pasar directamente al paso 3 ingresando a tu sesión de usuario registrado en <http://registro.sernatur.cl>

9. SI TENGO LA DISTINCIÓN DE TURISMO SUSTENTABLE – SELLO S. ¿DEBO HACER LO MISMO PARA ADHERIR AL CERTIFICADO?

Si tienes el Sello S, ya eres un líder en sustentabilidad y sólo debes adherir al Compromiso de Turismo Sustentable en tu sección de usuario de registro. Asimismo, puedes ser un embajador del Compromiso de Turismo Sustentable, mostrando tus buenas prácticas sustentables en tu entorno, así como también con tu cadena de proveedores para que logremos amplificar la experiencia sustentable en Chile.

10. ¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE EL COMPROMISO DE TURISMO SUSTENTABLE Y EL SELLO DE TURISMO SUSTENTABLE - SELLO S?

El Compromiso de Turismo Sustentable es un reconocimiento inicial gratuito para aquellos prestadores que decidan comenzar su camino hacia la sustentabilidad a través de la incorporación de buenas prácticas a nivel interno y externo a su servicio, reduciendo impactos medioambientales, comprometiéndose con sus colaboradores y con la comunidad anfitriona y por sobre todo mejorar la experiencia al visitante entorno a la sustentabilidad.

La distinción de Turismo Sustentable - Sello S es una certificación reconocida internacionalmente por el Consejo Global de Turismo Sustentable (GSTC, por sus siglas en inglés), quien establece y gestiona los estándares mundiales para viajes y turismo sostenibles, conocidos como **los Criterios GSTC**. Estos criterios se consideran estándares universales para el turismo sostenible, desarrollados por un proceso riguroso y altamente inclusivo, lo que significa que cumplir con ellos agrega una capa de credibilidad a otros estándares. Actualmente el Sello S aplica para servicios de alojamientos turísticos, tour operadores y agencias de viaje operando en Chile.

Chile cuenta con grandes líderes en sustentabilidad certificados con el Sello S.

11. ¿PUEDO PERDER EL COMPROMISO DE TURISMO SUSTENTABLE?

Sí, cuando Sernatur reciba a través de sus canales, al menos 3 reclamos, indicando que un prestador de servicios turísticos que, teniendo el Compromiso de Turismo Sustentable, este **no los implemente o bien los implemente de forma deficiente**, el Servicio podrá retirar o suspender el uso de este.

Sernatur, se reserva el derecho a retirar y/o prohibir el uso del distintivo de compromiso cuando por motivos de mal uso, falsificación, modificación u otro, sin derecho a reclamo alguno. A su vez, Sernatur podrá, de forma autónoma o en conjunto con otras instituciones, inspeccionar todos los aspectos contenidos en el Compromiso de Turismo Sustentable, pudiendo retirar y/o prohibir el uso del distintivo de compromiso, sin perjuicio de realizar otras acciones legales en caso de que la situación lo amerite.

Adicionalmente, Sernatur podrá poner a disposición del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), los antecedentes que correspondan cuando el uso del distintivo sea utilizado con fines de publicidad engañosa u otro mal uso que lo amerite.

12. ¿EL COMPROMISO DE TURISMO SUSTENTABLE SE ENTREGARÁ IMPRESO POR PARTE DE SERNATUR?

Sí. El Compromiso estará disponible de forma impresa en las direcciones regionales de Sernatur (Stock limitado) y en formato digital descargable mediante la sesión de empresario/a registrado en <http://registro.sernatur.cl>

13. ¿PUEDO MODIFICAR EL COMPROMISO PARA ADAPTARLO A MI MARCA?

No. El Compromiso no puede ser modificado en cuanto a forma y color. Sernatur podrá restringir y/o prohibir el uso del logo de Compromiso de Turismo Sustentable que no corresponda al original descargable desde el sitio web <http://registro.sernatur.cl>

14. QUIERO ADHERIRME, PERO NO ESTOY REGISTRADO EN SERNATUR, ¿PUEDO HACERLO?

No. Para adherirse al Compromiso de Turismo Sustentable es requisito estar registrado en Sernatur, para lo cual se deberá iniciar el procedimiento aplicable para registrarse en <http://registro.sernatur.cl>, independiente si es obligatorio por Ley.

15. ¿PUEDO EXHIBIR EN MI ESTABLECIMIENTO Y SITIO WEB EL COMPROMISO DE TURISMO SUSTENTABLE?

Sí. El objetivo del Compromiso de Turismo Sustentable es ser exhibido tanto de forma digital como física en los establecimientos o servicios adheridos. Al momento de descargar el Compromiso de Turismo Sustentable se encontrará disponible el “Manual de Normas Gráficas”. Ejemplo:



16. ¿CUÁL ES LA DEMANDA DE TURISMO SUSTENTABLE?

A continuación, se presentan algunas cifras sobre la actual demanda que busca viajes sustentables:

- Un 53% de los consumidores declara estar más preocupado por la sostenibilidad después del COVID-19 (Booking, 2021)
- Un 80% quiere vivir al menos una vez una estancia en un eco-alojamiento. (Booking, 2021)
- Un 81% hará una prioridad la sustentabilidad en sus viajes futuros (Booking, 2021)
- Un 60% está de acuerdo en que quiere reservar aerolíneas que tengan un compromiso de neutralidad en carbono (Travel, 2021)
- Un 60% admite que le molesta que el alojamiento elegido le impida ser sostenible, por ejemplo, al no proporcionar instalaciones de reciclaje (Bokking 2021)
- Un 72% está de acuerdo en que les apasiona viajar a destinos para ayudar a impulsar los ingresos del turismo y la economía local (Travel, 2021).
- El término “hotel ecológico” ha cuadruplicado su volumen de búsqueda desde marzo de 2020 (Google Trends, 2021).

17. ¿LOS INTERMEDIARIOS TIENEN CONSIDERADA LA SUSTENTABILIDAD EN LA OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS?

En septiembre de 2021, la compañía “Google” comienza a identificar y visibilizar los hoteles sostenibles en respuesta al aumento del volumen de búsqueda en torno a las palabras “viajes ecológicos”. Para lograr el objetivo, Google a través de una etiqueta visibilizará a aquellas empresas que tengan certificaciones de sustentabilidad reconocida por el Global Sustainable Tourism and Council. Asimismo, y considerando que no todas las empresas pueden tener certificaciones, también visibilizará las buenas prácticas.

En la misma línea en noviembre de 2021, Booking sigue la misma línea y lanza Booking.com ha anunciado el lanzamiento de la etiqueta de “Viajes sostenibles”, una iniciativa de sostenibilidad fiable y relevante a nivel mundial que proporcionará información útil a todas esas personas interesadas en opciones de viaje más sostenibles. La etiqueta la podrán recibir alojamientos de todo tipo que hayan implementado una combinación de medidas sostenibles y que cumplan con los requisitos sobre el impacto en la localización del destino.