



Recomendaciones de buenas prácticas en Sustentabilidad

Servicios de Guías de Turismo

Noviembre de 2021

Introducción

A continuación se entregan recomendaciones que pueden implementarse de manera de comprometerse con la sustentabilidad y contar con una oferta competitiva y acorde a las expectativas de los turistas.



Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Guías de Turismo

ÍTEM	RECOMENDACIÓN
<p>1. BUSCAR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES</p> <p>La satisfacción de los clientes es la primera prioridad. Por ello la evaluamos y gestionamos a través de encuestas y de todos los canales de atención, incluyendo OTAs y Redes Sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Contar con encuesta de satisfacción del cliente y gestión de los resultados• Gestionar los comentarios en Redes Sociales
<p>2. FORTALECER PRODUCTORES LOCALES</p> <p>Contemplamos dentro de los circuitos paradas en puntos de venta de artesanía u otros productos locales.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Contemplamos dentro de los circuitos paradas en puntos de venta de artesanía u otros productos locales.
<p>3. INCORPORAR ALIMENTOS LOCALES</p> <p>Incentivamos el consumo de bebestibles y alimentos preparados con ingredientes locales, verificando que estén correctamente elaborados.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Incorporar la entrega de alimentos y bebidas locales, que pongan en valor preparaciones e ingredientes locales

Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Guías de Turismo

ÍTEM	RECOMENDACIÓN
<p>4. ASEGURAR TRANSPORTE LIMPIO</p> <p>Revisamos y procuramos que el transporte utilizado durante el circuito se encuentre en buenas condiciones y no contaminen</p>	<ul style="list-style-type: none">• Contar con el vehículo de transporte en buenas condiciones y con sus papeles en norma y al día• Contar con alguna certificación o compromisos explícitos de sustentabilidad en transporte
<p>5. MINIMIZAR LA GENERACIÓN DE RESIDUOS</p> <p>Evitamos entregar comidas o bebestibles en envases plásticos o desechables que no sean biodegradables o reutilizables.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Evitar la generación de residuos minimizando la entrega de envases desechables• Reciclar los residuos generados. Buenas fuentes para saber dónde y cómo reciclar en su localidad son: dirección de aseo y ornato municipal, seremías de medioambiente, encargados regionales de sustentabilidad de Sernatur, oficinas regionales de CORFO o SERCOTEC
<p>6. CUIDAR LA BIODIVERSIDAD</p> <p>Durante las excursiones, velamos por el respeto y cuidado de la flora y fauna de los lugares visitados.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Dar a conocer y poner en valor la flora y fauna local• Contar con medidas para asegurar que los clientes no pongan en riesgo la biodiversidad local
<p>7. RESPETAR SENDEROS</p> <p>Durante las excursiones, utilizamos senderos y caminos establecidos y/o autorizados.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Procurar que los visitantes transiten por áreas y rutas definidas.

Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Guías de Turismo

ÍTEM	RECOMENDACIÓN
<p>8. PROTEGER EL PATRIMONIO</p> <p>Velamos porque los turistas respeten los sitios arqueológicos, no extraigan o dañen piezas o sitios de valor ni dejen huellas negativas en el lugar</p>	<ul style="list-style-type: none">• Contar con medidas para evitar efectos adversos en sitios patrimoniales• Capacitarse en las leyes y normativas que protegen el patrimonio cultural
<p>9. TRANSMITIR COSTUMBRES LOCALES</p> <p>Transmitimos a los visitantes las costumbres y tradiciones locales</p>	<ul style="list-style-type: none">• Capacitarse de manera de conocer la cultura, costumbres y tradiciones locales.• Transmitir a los turistas la cultura, costumbres y tradiciones locales
<p>10. PROMOVER INTERCAMBIO CULTURAL</p> <p>Promovemos el intercambio cultural entre visitantes y la comunidad local para generar un espacio de aprendizaje</p>	<ul style="list-style-type: none">• Generamos instancias que permitan al visitante el intercambio cultural con la comunidad local

Recomendaciones de buenas prácticas de sustentabilidad - Guías de Turismo

LINEAMIENTOS DE CAPACITACIÓN

En materia de calidad de servicio o competencias en el ámbito económico, se recomienda revisar las ofertas de las municipalidades, OTEC locales, y ChileValora. ya que por lo general cuentan con instancias enfocadas en turismo. Además, hay una creciente oferta online en Sercotec y Corfo. Sernatur siempre va a estar al tanto de esta oferta. Dentro de estas opciones, destacan aquellas enfocadas en la comercialización turística digital, las que abordan desde cómo perfilar y segmentar los potenciales clientes hasta cómo lograr vender y posicionarse digitalmente.

En materia medioambiental, parte el curso de Sustentabilidad de Sernatur entrega nociones básicas. Se recomienda estar atentos a iniciativas del Ministerio del Medio Ambiente, Ministerio de Energía, Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático y Agencia de Sustentabilidad Energética, quienes cada cierto tiempo ponen material y cursos a disposición. También se pueden gestionar con ONGs locales. En particular, el Ministerio de Energía cuenta con oferta de cursos online en <http://aula.gestionaenergia.cl/mipymes/>

En materia sociocultural, una buena práctica es acercarse a ONGs locales de cultura y gestionar charlas patrimoniales al personal. Terminan experiencias muy valoradas. Por otra parte, hay localidades en las que Sernatur pone a disposición Tours Guiados Gratuitos. Se puede gestionar que el personal participe en dichos tours. Éstos tienen el plus de que se da a conocer el patrimonio desde una mirada turística, lo que permite aumentar el conocimiento local de los trabajadores y con ello su capacidad de anfitrión.

·Capacitaciones relativas a la prevención de ESCNNA se pueden gestionar a través de Sernatur o la PDI.

Finalmente, es importante resaltar que las mutualidades de seguridad cuentan con amplios programas de capacitación en salud y seguridad, por lo que vale la pena explorar la oferta en conjunto con la mutualidad a la que esté afiliado. En particular, la ACHS cuenta con una gran variedad de cursos online gratuitos en <https://www.campusachs.cl/>