



Agencia de
**Sustentabilidad y
Cambio Climático**



Acuerdo de Producción Limpia

Sector Turismo de la Región de la Araucanía

Noviembre de 2018

En Temuco, a 23 de noviembre de 2018, comparecen, por una parte, **LUIS MAYOL BOUCHON**, Intendente y Ejecutivo del Gobierno Regional de La Araucanía, **MÓNICA ZALAUQUETT SAID**, Subsecretaria de Turismo; **GIOVANNI CALDERÓN BASSI**, Director Ejecutivo de la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático, en adelante ASCC; **KATIA GUZMÁN GEISSBÜHLER**, Secretaria Regional Ministerial de Salud Pública de la Región de la Araucanía; **JOSÉ MIGUEL SÁNCHEZ FERNÁNDEZ DE LA REGUERA**, Director Regional (S) de Sernatur Araucanía y **ANIBAL GUTIÉRREZ FRIAS**, Presidente de Asociación Gremial Hotelera, gastronómica y Turística de la Araucanía, en adelante HOTELGA Araucanía A.G.

Los anteriormente citados, concurren a la firma del “**Acuerdo de Producción Limpia Sector Turístico de La Araucanía**”, cuyo texto se desarrolla a continuación.

PRIMERO: CONSIDERANDO

- Ley N° 20.423 de 2010 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que crea el Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo.
- Ley N° 20.416 de 2010 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija Normas Especiales para las Empresas de Menor Tamaño, entre otras disposiciones, en su Artículo Décimo fijó la Ley de los Acuerdos de Producción Limpia, que faculta al Consejo Nacional de Producción Limpia para realizar las actividades de coordinación entre los órganos de la Administración del Estado y las empresas o entidades del sector privado que correspondan.
- Ley N° 20.417 de 2010 del Ministerio de Medio Ambiente, que crea el Ministerio, el Servicio de Evaluación Ambiental y la Superintendencia del Medio Ambiente.
- Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Ley N° 19.175 de 1992 del Ministerio del Interior, que establece la Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional.
- Ley N° 18.575 de 1986 del Ministerio del Interior, que establece la Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Ley N° 17.288 de 1970 del Ministerio de Educación, respecto a monumentos nacionales.
- Ley N° 14.171 de 1960 del Ministerio de Hacienda, título I, sobre atribuciones del Ministerio de Economía.
- Ley N° 6.640 de 1941 del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Texto Refundido de la Ley N° 6.334, que creó las Corporaciones de Reconstrucción y Auxilio y de Fomento a la Producción.

- Decreto Ley N° 2.224 de 1978 del Ministerio de Minería, que crea el Ministerio de Energía y la Comisión Nacional de Energía.
- Decreto Ley N° 1.224 de 1975 del Ministerio de Economía, que crea el Servicio Nacional de Turismo.
- DFL N°211 de 1960 del Ministerio de Hacienda, Fija Normas por que se Regirá la Corporación de Fomento de la Producción.
- DFL N° 1de 2005, del Ministerio de Salud que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del D.L. N°2.763, de 1.979 y de las leyes N° 18.933 y N°18.469.
- DFL N° 7912 de 1927 del Ministerio del Interior, que Organiza las Secretarías de Estado.
- Decreto N°360 de 1945 del Ministerio de Economía, Aprueba Reglamento General de la Corporación de Fomento de la Producción.
- Decreto Supremo N° 160 de 2011, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el Reglamento del Consejo Nacional de Producción Limpia, comité dependiente de la Corporación de Fomento de la Producción – CORFO.
- Acuerdo de Consejo CORFO N° 2091 de 2000 que creó el “Comité de Fomento a la Producción Limpia”, cuya denominación fue modificada a “Agencia de Fomento de la Producción Sustentable” o indistintamente “Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático” mediante Acuerdo de Consejo CORFO N°2947 de 2016, ejecutado por Resolución (A) N°242 de 30 de diciembre de 2016 de la Corporación de Fomento de la Producción.

SEGUNDO: FUNDAMENTOS Y ANTECEDENTES

El turismo constituye una actividad estratégica para el desarrollo del país y es una prioridad dentro de las políticas de Estado. No se trata sólo de una actividad cuya importancia económica se ha consolidado en el tiempo, sino que además presenta una serie de características favorables que hacen de su fomento un objetivo de alto interés para Chile: genera empleo y crecimiento, contribuye a fortalecer la identidad nacional y local a través del reconocimiento de nuestros valores, incentiva el emprendimiento y la innovación, favorece la integración regional y fomenta la protección del patrimonio natural y cultural, entre otras.

El turismo es uno de los sectores más dinámicos de la economía nacional, aportando en el año 2016 divisas por US\$ 3.130 millones (proyectado), cifra que corresponde a un incremento del 8% respecto al ingreso total de divisas de 2015. Las llegadas de turistas extranjeros crecieron en un 26% con respecto a 2015, alcanzándose una cifra récord de

5,64 millones de visitantes¹. En este mismo año, el sector turismo (directo e indirecto) representó el 10,2% del PIB nacional y generó el 9,8% del empleo total del país. El 2015 los ingresos por turismo receptivo representaron un 29,8% de las exportaciones de servicios².

Para la región de la Araucanía toma una relevancia mayor si se considera que el turismo representa cerca un 10% del PIB regional.

De acuerdo al Acuerdo Nacional por el Desarrollo y la Paz en La Araucanía (Ministerio de Desarrollo Social et al, 2018), la ubicación geográfica estratégica de la región le concede variadas y dispersas bondades naturales y Parques Nacionales como atractivos turísticos en toda época del año. Esto genera una oportunidad de potenciar el turismo de nicho al más alto nivel, y más todavía si se complementa y enriquece con la historia y cultura de los pueblos indígenas que habitan este territorio, fomentando el turismo rural, étnico y de experiencia.

La región tiene un importante número de atractivos turísticos, principalmente ligados a su patrimonio natural, enriquecido con la cultura ancestral viva del pueblo mapuche, además de Áreas Silvestres Protegidas, volcanes, termas, ríos, lagos y balnearios lacustres en los cuales se combina el turismo de sol y playa junto con una variada gama de actividades deportivas y de aventura, y de contacto con la naturaleza. Las actividades anteriores, además conviven con celebraciones religiosas, fiestas tradicionales propias y típicas del ámbito rural, así como con aspectos de la cultura mapuche como su artesanía, sus costumbres y tradiciones, sus sitios culturales, su gastronomía y su cosmovisión.

Dentro del marco de este Plan, se seleccionaron 5 destinos turísticos (Lacustre, Andina, Temuco, Costa y Nahuelbuta), que reúnen condiciones para un mayor potencial para el desarrollo turístico de tipo especializado, a través de su puesta en valor para la difusión y promoción que permita posicionar la oferta comunal y regional tanto en mercados nacionales como extranjeros, y enriquecer esta actividad con la historia y cultura mapuche, presente en toda la región.

Entre los objetivos de este Plan se destacan:

- a) Posicionar a La Araucanía como destino turístico nacional e internacional, aumentando la llegada de turistas nacionales y extranjeros, realizando la gestión para que los programas apunten a que el aumento se refleje en temporadas de otoño, invierno y primavera
- b) Aumentar el número de prestaciones de servicios turísticos registrados, vinculando organizaciones a encadenamientos productivos, formalizando empresas en prestaciones turísticas, apoyando nuevas empresas para la obtención de resoluciones sanitarias que les permitan cumplir con la normativa vigente, y así aumentar su potencial de comercialización. Además, se realizarán acciones de

¹ SERNATUR, 2017. Disponible en: <https://www.sernatur.cl/llegada-de-turistas-extranjeros-alcanza-record-en-2016-5-millones-640-mil-personas-visitaron-chile/>

² MINECON, SST y SERNATUR, 2016. Turismo en cifras: una apuesta a futuro. Disponible en: <http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/sites/18/2016/11/Turismo-en-cifras-2016.pdf>

capacitación para prestadores de servicios turísticos con instrumentos que promuevan su fortalecimiento empresarial en temas de gestión.

De acuerdo a lo anterior, este APL, desarrollado en conjunto con la Asociación Gremial Hotelera, gastronómica y Turística de la Araucanía (HOTELGA Araucanía A.G.) y con los organismos públicos con competencia en el tema, nace con el objeto de aportar, a través de una alianza público – privada, en el cumplimiento de las medidas señaladas en el Acuerdo Nacional por el Desarrollo y la Paz en La Araucanía.

Homologación de APL a Distinción de Turismo Sustentable (Sello S)

Actualmente existe Sello S para alojamientos turísticos y tour operadores, el que es otorgado por la Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística a través de SERNATUR.

El presente Acuerdo busca que los alojamientos y tour operadores que certifiquen el APL obtengan también la certificación de Sello S.

Para ello, el Acuerdo incorpora requisitos y criterios de Sello S, versión 2 – 2015 y versión 1 – 2016, para alojamientos y tour operadores respectivamente, en una cantidad que permite obtener un nivel básico de distinción (nivel 1), de acuerdo a los respectivos sistemas de puntuación descritos en el documento “Descripción de funcionamiento del Sistema de Distinción (23/05/2017)”.

Los “Formularios de Autodiagnóstico / Criterios Sello S”, planillas Excel, contienen el universo de criterios cuyo porcentaje de cumplimiento determina el nivel de distinción logrado por un establecimiento (niveles posibles: sin distinción o nivel 1, 2 ó 3, de menor a mayor cumplimiento).

El mecanismo que rige el sistema de homologación se encuentra esquematizado en el Anexo N° 1, y su descripción puede ser descargada desde:

- <http://www.chilesustentable.travel/distincion/descargables/>
- http://www.agenciasustentabilidad.cl/pagina/politicas_publicas

Más información sobre Sello S en:

- <http://www.chilesustentable.travel/>

TERCERO: NORMATIVA VIGENTE APLICABLE

Los Acuerdos convenidos en el presente acto tienen como base el cumplimiento de la normativa medioambiental y sanitaria, relativa a la inocuidad de los alimentos, los residuos líquidos y sólidos, la salud y seguridad ocupacional y las normas chilenas oficiales de Acuerdos de Producción Limpia.

Normas Chilenas Oficiales

1. NCh2807.Of2009; Acuerdos de Producción Limpia (APL) - Seguimiento y control, evaluación de la conformidad y certificación.
2. NCh2825.Of2009; Acuerdos de Producción Limpia (APL) - Requisitos para los auditores y procedimiento de la auditoría de evaluación de la conformidad.
3. NCh2797.Of 2009; Acuerdos de Producción Limpia (APL) – Especificaciones.
4. NCh2796.Of2003; Acuerdos de Producción Limpia (APL) – Vocabulario.
5. NCh3067:2013. Of2013; Sello de Calidad Turística.

CUARTO: DEFINICIONES

- **Alimento:** Cualquier sustancia o mezcla de sustancias destinadas al consumo humano, incluyendo las bebidas y todos los ingredientes y aditivos de dichas sustancias.
- **Almacenamiento o acopio de residuos:** Se refiere a la disposición temporal o final de residuos en un sitio y por un lapso de tiempo.
- **Bienes de consumo desechables o bienes no duraderos:** se caracterizan porque se agotan conforme se utilizan en un pequeño período de tiempo o inmediatamente. Por ejemplo, el jabón de manos.
- **Biodiversidad:** La variabilidad de los organismos vivos, que forman parte de todos los ecosistemas terrestres y acuáticos. Incluye la diversidad dentro de una misma especie, entre especies y entre ecosistemas.
- **Capacitación:** Corresponde a todas aquellas instancias formales de enseñanza-aprendizaje, mediante las cuales se desarrollen las habilidades y destrezas del personal, que les permita un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, pero debe ser una actividad aprobada por la alta gerencia y debe generar valor a la institución y al empleado.
- **Cliente:** Persona que recibe el servicio o producto.
- **Contaminación:** Corresponde a la presencia de microorganismos, virus y/o parásitos, sustancias extrañas o deletéreas de origen mineral, orgánico o biológico, sustancias radioactivas y/o sustancias tóxicas en cantidades superiores a las permitidas por las normas vigentes, o que se presuman nocivas para la salud.

- **Desinfección:** La reducción del número de microorganismos a un nivel que no dé lugar a contaminación nociva del alimento, sin menoscabo de la calidad de él, mediante agentes químicos y/o métodos higiénicamente satisfactorios.
- **Disposición final de residuos sólidos urbanos:** Procedimiento de eliminación definitivo de los desechos, en un relleno sanitario debidamente autorizado por la Autoridad Sanitaria, con o sin tratamiento previo.
- **Especie nativa o endémica:** Cualquier especie biológica, ya sea plantas, algas, bacterias, hongos o animales, originaria del país.
- **Establecimientos:** Lugares donde se lleva a cabo la actividad de turismo, ya sea mediante lugares de alojamiento o de gastronomía.
- **Guía Mejores Técnicas Disponibles (MTD):** Es un documento técnico que permite identificar e implementar oportunidades de mejora en las empresas de un sector en particular. Su objetivo fundamental es presentar y difundir una selección de MTD que permita mejorar la competitividad y el desempeño ambiental de las empresas.
- **Higiene de los alimentos:** Todas las medidas necesarias para garantizar la inocuidad y salubridad del alimento en todas las fases, desde su cultivo, producción, envasado, transporte y almacenamiento hasta el consumo final.
- **Inocuidad Alimentaria:** La inocuidad de un alimento es la garantía de que no causará daño al consumidor, cuando sea preparado o ingerido y de acuerdo con el uso a que se destine. La inocuidad es uno de los cuatro grupos básicos de características que junto con las nutricionales, organolépticas y comerciales componen la calidad de los alimentos.
- **Limpieza:** Eliminación de tierra, residuos de alimentos, polvo, grasa u otra materia objetable.
- **Mejores Técnicas Disponibles (MTD):** Aquel conjunto de técnicas aplicadas a procesos de diversos sectores productivos que se demuestran más eficaces para alcanzar un elevado nivel de protección medioambiental, siendo a su vez aplicables en condiciones económicas y técnicas viables.
- **Origen Local:** Se entenderá por origen local a aquello se origina dentro de los límites geográficos de la región o dentro de un radio de 100 km.
- **Producción limpia:** Estrategia de gestión ambiental preventiva aplicada a productos, procesos y organizaciones de trabajo, con el objeto de incrementar la eficiencia, la productividad, reducir los riesgos y minimizar los impactos para el ser humano y el medioambiente.
- **Programa:** Conjunto de actividades que incluye objetivos, metodologías y procedimientos, resultados, evaluación y conclusiones.
- **Programas de auditoría de cumplimiento del Acuerdo de Producción Limpia (APL):** Programas de evaluación del grado de cumplimiento del acuerdo de producción limpia suscrito por la empresa.
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica, que suministra la materia prima, insumo o servicio utilizado para producir los bienes o servicios necesarios de una actividad.
- **Reciclaje:** Recuperación de residuos o de materiales presentes en ellos para ser utilizados en su forma original o previa transformación, en la fabricación de otros productos en procesos productivos distintos al que los generó.

- **Residuo Sólido Asimilable:** Son los generados en procesos industriales u otras actividades similares, los que, de conformidad con lo dispuesto en el D.S. N° 189 de 2005 del Ministerio de Salud, no sean calificados como residuos peligrosos, y que por su composición y características físicas, químicas y bacteriológicas pueden ser dispuestos en un relleno sanitario.
- **Residuo Sólido Domiciliario:** Son los de carácter doméstico, generados en viviendas o en locales destinados a equipamiento, tales como: oficinas, servicios, instalaciones o edificaciones educacionales. En general son todos aquellos que presentan condiciones generales similares a los generados en viviendas.
- **Residuo Sólido Peligroso:** Residuo o mezcla de residuos que presenta riesgo para la salud pública y/o efectos adversos al medio ambiente, ya sea directamente o debido a su manejo actual o previsto, como consecuencia de presentar algunas de las características de peligrosidad (toxicidad, inflamabilidad, reactividad, corrosividad) (DS N°148/03).
- **Residuo:** Sustancia, elemento u objeto que el generador elimina, se propone eliminar o está obligado a eliminar.
- **Turismo:** Conjunto de actividades realizadas por personas durante sus viajes y permanencias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, por motivos diferentes al de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado.
- **Valorización de Residuos Sólidos:** Actividad que implica la obtención de un recurso mayor a la simple disposición de residuos sólidos. Entre ellas destaca reutilizar, reciclar, tratar con recuperación de energía, producción de compost u otra que genere un producto.

QUINTO: ALCANCE Y OBJETIVOS

Alcance

El APL aplica a establecimientos de alojamiento turístico, gastronómicos y tour operadores ubicados en la Región de la Araucanía, tanto socios como no socios de la Asociación Gremial Hotelera, gastronómica y Turística de la Araucanía (Hotelga).

Objetivo General

Incorporar de manera permanente en el sector Gastronómico, de Alojamiento Turístico y Tour Operador de la Región de la Araucanía, medidas y prácticas de Producción Limpia que trasciendan al cumplimiento de la normativa legal aplicable, permitiendo a las empresas aumentar su eficiencia productiva en consideración al patrimonio cultural, histórico y natural del territorio en el que su oferta se inserta.

Objetivos Específicos

1. Fomentar la articulación de las empresas del sector turístico de la Región de la Araucanía.
2. Identificar instancias y proyectos a realizar en conjunto en pro de las necesidades y brechas y del desarrollo sustentable del sector.
3. Avanzar en una cultura de gestión sustentable en las empresas turísticas.
4. Mejorar la calidad del servicio considerando parámetros sustentabilidad (económico, ambiental, socio-cultural).
5. Formar capacidades en los empresarios en materia de liderazgo, capacidades de dirección, producción limpia y sustentabilidad.
6. Elaborar sistema de indicadores de consumo de agua, energía, calidad del servicio, entre otros, que permitan identificar posibilidades de mejora y la transferencia de conocimiento entre las empresas del sector turístico.
7. Optimizar los consumos del agua y la energía.
8. Reducir el riesgo sanitario, a través de la implementación de procedimientos para obtener alimentos sanos e inocuos.

SEXTO: METAS, ACCIONES Y PLAZOS DE CUMPLIMIENTO

Las empresas del sector alojamiento turístico (EAT), gastronómico (G), y tour operador (TO), que suscriban el presente Acuerdo, deberán cumplir con las metas y acciones específicas que se declaran a continuación, según los plazos establecidos y en las etapas del proceso en que participen.

META 1: LA ASOCIACIÓN GREMIAL Y LAS EMPRESAS TURÍSTICAS IMPLEMENTARÁN MEDIDAS DE GESTIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO

ACCIÓN 1.1: HOTELGA ARAUCANÍA A.G. conformará un equipo encargado del APL, el cual tendrá por misión guiar y asesorar a los empresarios turísticos durante el proceso de implementación y certificación del acuerdo. Además, deberá coordinar las acciones relacionadas con la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático, el Comité Coordinador y los Servicios Públicos competentes a este acuerdo.

Medios de verificación: Acta de conformación de equipo asesor de HOTELGA ARAUCANÍA A.G. encargado del APL.

Plazo: Mes 1.

ACCIÓN 1.2: Cada empresa turística deberá designar a un encargado(a) o coordinador(a) de sustentabilidad y del APL, el que cumplirá las siguientes funciones:

- Ser responsable de la implementación, seguimiento y certificación del APL.
- Ser responsable de velar por el cumplimiento de la Política de Sustentabilidad y coordinar los objetivos de sustentabilidad, llevando registro de todas las acciones comprometidas en el plan de acción.
- Participar de reuniones, capacitaciones y otras actividades relacionadas con el APL.
- Ser responsable de la documentación del APL, manteniendo actualizados los registros e indicadores de desempeño estipulados.

Para tour operadores y agencias de viajes

- Revisión de la estructura organizacional donde se indique quien es el coordinador de sustentabilidad y cuál es su suplente.
- Anexo de contrato firmado por el empleador y el empleado que menciona responsabilidades sobre la sustentabilidad de la empresa. Esto podrá estar presente en la descripción de cargo.

Las empresas deberán, además, designar un encargado(a) o coordinador(a) secundario(a) quien deberá cumplir con las obligaciones del encargado principal cuando éste no pueda ejercerlas.

Medios de verificación: Carta o documento que establezca la designación del encargado(a) firmada por el representante legal, gerente legal o administrador de la empresa turística en la que se indiquen las funciones a realizar.

Para definir un anexo de contrato o descripción de cargo se podrá utilizar la guía de orientación disponible en www.chilesustentable.travel/distincion/descargables/

Plazo: Mes 1.

ACCIÓN 1.3. HOTELGA ARAUCANÍA A.G. diseñará y elaborará carpetas destinadas a contener los documentos y registros generados a partir del APL. Estas carpetas se pondrán a disposición de los encargados de las empresas turísticas, para ser completadas con su información particular, deberán contar al menos con las siguientes secciones y documentos:

- APL Turístico de la Araucanía.
- Lista de chequeo para la autoevaluación a partir de las medidas propuestas en el APL.
- Guía de Evaluación Sello Sustentabilidad Turística.
- Documento de identificación de la legislación aplicable.
- Medios de verificación del cumplimiento de las acciones.

Medios de verificación: Carpetas implementadas y certificados de recepción firmados por los encargados de las empresas turísticas.

Plazo: Mes 1.

ACCIÓN 1.4: Cada empresa informará a su personal sobre la importancia y los alcances de la aplicación integral de este APL.

Medios de verificación: Disponer en Carpeta APL registro de actividad de difusión indicando asistencia, duración, método usado en la entrega de información y tópicos tratados.

Plazo: Mes 1

ACCIÓN 1.5: HOTELGA ARAUCANÍA A.G. evaluará la factibilidad técnica y económica de implementar un departamento de sustentabilidad, que pueda asumir las acciones de sustentabilidad, producción limpia, aseguramiento de calidad, excelencia en servicio e innovación. Con ello, se busca dar continuidad al presente APL y que la A. G. y sus empresas socias trabajen permanentemente bajo una base distintiva.

Medios de verificación: Disponer en Carpeta APL evaluación de factibilidad. En caso de ser factible el departamento, disponer en Carpeta APL de un documento donde se detalle el programa de trabajo para constituirlo y cuáles serán sus funciones y financiamiento.

Plazo: Mes 6 Evaluación y Mes 18 Implementación.

ACCIÓN 1.6: Las empresas contarán con material promocional con la información completa, actualizada y verificable de sus servicios, evitando el uso de términos que, por su ambigüedad, pudieran inducir a expectativas por sobre los servicios que realmente presta el establecimiento. Esto incluye consideraciones relativas a la sustentabilidad.

Para ello podrán dar a conocer este material en sitio web, folletos, afiches, letreros u otros, disponible en el establecimiento.

Para el caso de tour operadores y agencias de viajes revisarán el catálogo de Productos o *Travel Planner* publicada en español y en un segundo idioma correspondiente a los mercados objetivos.

Medio de verificación: Declaración escrita de la alta gerencia, que de fe del cumplimiento del criterio disponible en Carpeta del APL, material promocional y para el caso de tour operadores y agencias de viajes documento de revisión del Catálogo de Productos o *Travel Planner* publicada en español y en un segundo idioma correspondiente a los mercados objetivos.

Plazo: Mes 2.

META 2: LAS EMPRESAS TURÍSTICAS DARÁN CUMPLIMIENTO A LOS REQUISITOS OBLIGATORIOS DE LA DISTINCIÓN DE SUSTENTABILIDAD TURÍSTICA.

ACCIÓN 2.1: Las empresas deberán revisar su nivel de cumplimiento respecto al cumplimiento de la normativa vigente aplicable al sector.

Medio de verificación: Documento de identificación de la legislación pertinente que debe cumplir el establecimiento con la documentación correspondiente al cumplimiento en Carpeta APL.

Como mínimo deberá incluir cuando corresponda:

- Certificado de vigencia de la empresa otorgado por el Registro de Comercio

- Certificado de vigencia de poder de la empresa otorgado por el Registro de Comercio
- Patente comercial otorgada por la Municipalidad
- Resolución Sanitaria otorgada por la Seremi Salud, cuando corresponda-
- Formulario 301 otorgado por la Dirección del Trabajo
- Certificado del Organismo Administrador del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales otorgado por una mutual.

En caso de que el establecimiento esté emplazado dentro de alguna de las Áreas Protegidas del Estado este deberá presentar adicionalmente el contrato con CONAF o con Bienes Nacionales, según sea el caso

Plazo: Mes 6

ACCIÓN 2.2: Aquellas empresas que no tengan obligación de hacerlo, tengan que inscribirse en el “Registro Nacional de Clasificación del Servicio Nacional de Turismo” (SERNATUR).

Medio de verificación: Las empresas deben tener disponibles en la Carpeta de APL los siguientes documentos:

- Certificado de Registro vigente (bajo la Ley 20.423 y D°222/2011).
- Últimos 12 IVAs” (Formulario 29 de “Declaración Mensual y Pago Simultaneo de Impuestos”) ó Carpeta Tributaria Electrónica Personalizada” la cual se obtiene desde www.sii.cl (esta debe reflejar los últimos 12 IVA).

Plazo: Mes 14.

ACCIÓN 2.3: HOTELGA ARAUCANÍA A.G. gestionará con SERNATUR el apoyo en la inscripción en el registro por parte de las empresas turísticas e informará al Comité de Coordinación el estado de inscripción de las mismas, señalado en la acción 2.2.

Para ello, se basará en el consolidado de instalaciones adheridas al APL entregado por la ASCC.

Medio de verificación: Acta(s) del Comité de Coordinación con resumen de las gestiones realizadas por HOTELGA ARAUCANÍA A.G.

Plazo: A partir del mes 1.

ACCIÓN 2.4: Las empresas declararán su filosofía, forma de trabajo y compromisos respecto a la protección del medio ambiente, la cultura, la satisfacción de los clientes y el desarrollo de la comunidad de la cual forma parte, entre otros temas, mediante la elaboración de una Política de Sustentabilidad públicamente disponible.

Esta Política deberá ser, difundida al personal y publicada para los turistas en un lugar visible al interior del establecimiento.

La Política de Sustentabilidad podrá basarse en la guía de apoyo N°1, "Guía para desarrollo de una Política de Sustentabilidad", disponible en www.chilesustentable.travel/distincion/descargables, debiendo incluir al menos prácticas medioambientales, aspectos socioculturales y económicos.

La Política de Sustentabilidad deberá estar firmada por la alta gerencia y deberá incluir:

- Prácticas orientadas al mejoramiento de la calidad.
- Medidas de seguridad.
- Aspectos relativos a normativas sanitarias.
- Medidas para evitar la explotación sexual infantil.
- Compromiso con el comercio justo.

Medio de verificación: Documento Política de Sustentabilidad disponible en Carpeta de APL y visible a clientes y trabajadores.

Plazo: Mes 2.

ACCIÓN 2.5: Las empresas deben demostrar que han obtenido la tenencia de las tierras y derechos de agua en forma legal, y especialmente, respetando la legislación que protege los derechos de los pueblos indígenas, prevista en la Ley N° 19.253 y demás normas que sean aplicables. Asimismo, que la referida adquisición no ha significado el reasentamiento o desplazamiento involuntario de dichos pueblos.

Para ello, deberán tener disponibles en la carpeta del APL los siguientes documentos:

- Declaración escrita de la alta gerencia, que de fe del cumplimiento del requisito.
- Certificado de Calidad de Tierra Indígena extendido por la CONADI (Corporación Nacional de Desarrollo Indígena)
- Certificado de Catastro Público de Aguas extendido por la DGA (Dirección General de Aguas)
- Certificado de Dominio Vigente con un máximo de 60 días desde que fue extendido.

En caso de que el establecimiento turístico tenga cualquier otra figura para el uso del terreno este deberá presentar:

- Copia simple del título que refleja dicha figura como contrato, escritura pública, u otro

Medio de verificación: Documentos que demuestren que los establecimientos turísticos han obtenido la tenencia de las tierras y derechos de agua en forma legal, y

especialmente, respetando la legislación que protege los derechos de los pueblos indígenas, prevista en la Ley N° 19.253 y demás normas que sean aplicables (certificados y declaraciones señaladas en la acción).

Plazo: Mes 6.

ACCIÓN 2.6: Las empresas deberán contar con un listado detallado de todos sus proveedores turísticos, el que deberá presentarse en formato base de datos, para facilitar el procesamiento de la información.

Este listado deberá incluir, al menos:

- Nombre de fantasía.
- Tipo de servicio turístico.
- RUT.
- Razón social.
- Región.
- Comuna.
- Dirección.
- Registro en SERNATUR, si corresponde.
- Inspección de SERNATUR, si corresponde.
- Fecha de inicio de contrato o fecha de primera compra de la empresa.
- Nombre de persona de contacto.
- Correo electrónico.
- Fono.
- Sitio web.
- Declaración de cumplimiento de toda la legislación vigente.
- Sello S.
- Sello Q.
- Cualquier otro tipo de certificación (especificando cual).
- Política de sustentabilidad.
- Evaluación de producto sustentable realizada.
- Participación del sistema de Satisfacción del Cliente.
- Accesibilidad.
- Plan de manejo de riesgos.

Las empresas podrán utilizar su propio sistema de identificación de proveedores, como por ejemplo su software de gestión interna, o utilizar la plantilla Excel prediseñada descargable en el sitio www.chilesustentable.travel/distincion/descargables.

Medio de verificación: Listado de proveedores disponible en la Carpeta de APL que incluya al menos los campos señalados en la acción y de acuerdo al formato que estimen conveniente.

Plazo: Mes 3.

ACCIÓN 2.7: Las empresas tour operadoras y las agencias de viajes deberán identificar al personal contratado y verificar que sus trabajadores cuenten con las licencias o permisos legales exigibles al personal en el desempeño de sus funciones, según el tipo de productos turísticos que se ofrece.

Para ello, deberán tener disponible en la Carpeta APL los siguientes documentos:

- Listado vigente del personal contratado por la empresa, el que deberá incluir: Apellidos, Nombres, RUT, género, nacionalidad, nivel de estudios, cargo, área/departamento, tipo de contrato (indefinido o plazo fijo), remuneración (basta con indicar si supera en 10% al sueldo mínimo), capacitaciones, licencias o permisos legales exigibles, fecha de contratación, domicilio, personal de origen local, pertenencia a pueblo originario (el listado debe presentarse en formato base de datos, para facilitar el procesamiento de la información).
- Declaración jurada simple de cada proveedor firmada por alta gerencia del proveedor que de fe del cumplimiento del requisito

Las empresas podrán utilizar su propio sistema de identificación de trabajadores, como por ejemplo su software de gestión interna, o utilizar la plantilla Excel prediseñada descargable en el sitio www.chilesustentable.travel/distincion/descargables.

Medio de verificación: Listado vigente del personal contratado con la información solicitada en la acción, licencias o permisos legales exigibles al personal en el desempeño de sus funciones, según el tipo de productos turísticos que se ofrece, disponibles en la carpeta y declaración jurada simple de cada proveedor que dé cumplimiento del requisito.

Plazo: Mes 1.

ACCIÓN 2.8: Las empresas tour operadoras y agencias de viajes deberán disponer de un Plan de Prevención y Manejo de Riesgos que defina procedimientos y buenas prácticas, de modo de asegurar que el cliente final desarrolle su actividad turística de manera segura.

Este plan deberá contener, al menos:

- Protocolos de acción para evitar que el cliente final sea víctima de accidentes, delitos, intoxicaciones, enfermedades, extravíos, entre otras.
- Protocolos de acción en caso de que ocurran accidentes o situaciones de emergencia de cualquier naturaleza.

Las empresas podrán basarse en guía de apoyo N° 7, Guía para desarrollo de un Plan de Prevención y Manejo de Riesgos (disponible en: <http://www.chilesustentable.travel/distincion/descargables>).

Además, este plan deberá ser enviado e informado a sus proveedores a objeto de que estos puedan incorporar lo que sea pertinente en su propio plan de prevención y manejo de riesgos.

Medio de verificación: Plan de Prevención y Manejo de Riesgos, disponible en la carpeta APL y enviado a sus proveedores.

Plazo: Mes 3.

META 3: LAS EMPRESAS OBTENDRÁN INFORMACIÓN BASE PARA REGISTRAR SUS INDICADORES DE SUSTENTABILIDAD

ACCIÓN 3.1: Las empresas medirán y registrarán mensualmente los siguientes datos, basándose en los formatos presentes en los Anexos:

- Consumo de agua para cada una de las fuentes utilizadas.
- Consumo de energía para cada fuente utilizada (energía eléctrica, gas natural, GLP, leña, pellet, petróleo, etc.).
- Peso y/o volumen de residuos sólidos desechados.
- Aceite de cocina.
- Residuos sólidos reciclados.
- Producción:
 - ✓ N° de pernoctaciones (huésped/noche) para alojamientos turísticos.
 - ✓ N° de clientes para restaurantes y tour operadores.
- Iniciativas de apoyo al desarrollo local o al patrimonio sociocultural y natural.
- N° de capacitaciones realizadas al personal.
- N° de quejas recibidas y gestionadas.
- % de clientes extranjeros y % de ventas de exportación.

Esta información deberá estar disponible en la carpeta APL.

Medio de verificación: Registros mensuales de datos respaldados y disponibles en la Carpeta APL.

Plazo: A partir del mes 2.

ACCIÓN 3.2: Las empresas medirán su huella de carbono, con apoyo de la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático. Para ello, ingresarán los registros mensuales de la acción 3.1 en el Sistema de Registro de Transferencia de Emisiones y Contaminantes (RETC). El año base de cálculo será posterior al año de inicio del Acuerdo.

Medio de verificación: Registro e impresión de cálculo de huella de carbono corporativa.

Plazo: Mes 18.

ACCIÓN 3.3: HOTELGA ARAUCANÍA A.G. redactará un documento con las bases técnicas y de formato para el registro y medición mensual de los indicadores de sustentabilidad de los establecimientos adheridos, el que será distribuido a las empresas adheridas.

Este sistema deberá medir los siguientes Indicadores de Sustentabilidad:

Indicador	Fórmula de Cálculo
Intensidad de uso de energía	(energía consumida / producción)
Intensidad de uso de agua	(agua consumida / producción)
Intensidad de residuos desechados	(residuos desechados / producción)
Iniciativas de apoyo al desarrollo local o al patrimonio sociocultural y natural.	N° de iniciativas.
capacitaciones al personal	N° de capacitaciones
Satisfacción del cliente	(N° de quejas recibidas y gestionadas / producción)
Clientes extranjeros	(clientes extranjeros/clientes totales)*100

Medio de verificación: Documento escrito con procedimientos para el registro de los indicadores de sustentabilidad del sector, validada por el Comité Coordinador del APL.

Plazo: Mes 1.

ACCIÓN 3.4: Las empresas turísticas reportarán mensualmente a HOTELGA Araucanía A.G. y a la ASCC sus indicadores de sustentabilidad.

Medio de verificación: Registros que den cuenta de la entrega de los datos y respaldos a HOTELGA ARAUCANÍA A.G. y a la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático a partir del mes 12 del presente APL.

Plazo: Mes 12.

ACCIÓN 3.5: Las empresas desarrollarán los autodiagnósticos de Sello S de SERNATUR.

Para ello, deberán considerar los siguientes formularios, disponibles en <http://www.chilesustentable.travel>.

- Empresas Turísticas Micro: Formulario de Autodiagnóstico / Criterios Sello S (Versión 2-15)
- Empresas Turísticas Pequeñas, Medianas y Grandes: Formulario de Autodiagnóstico / Criterios Sello S (Versión 2-15)
- Tour Operadores y Agencias de Viajes: Formulario de Autodiagnóstico / Criterios Sello S (Versión 1-16)

Medio de verificación: Autodiagnóstico desarrollado y actualizado, antes de las auditorías de Diagnóstico Inicial y de Evaluación Intermedia 1 y 2.

Plazo: Meses 4, 12 y 18.

META 4: LAS EMPRESAS IMPLEMENTARÁN UN SISTEMA QUE PERMITA CONTROLAR LAS CONDICIONES SANITARIAS BÁSICAS

ACCIÓN 4.1: Las empresas revisarán el estado de funcionamiento y formalización de sus sistemas de aprovisionamiento de agua potable y alcantarillado.

Además, deberán elaborar un documento que identifique y describa la tecnología utilizada como sistema particular de alcantarillado (podrá utilizarse la ficha técnica del fabricante o una descripción detallada elaborada por el establecimiento).

Medio de verificación:

- Documentos de registro (facturas o boletas) que demuestren que el establecimiento se encuentra conectado a una red de agua potable o a una red de agua potable rural (APR).
- Resolución sanitaria del sistema particular de abastecimiento de agua potable y del sistema particular de alcantarillado cuando corresponda.
- Documento que identifique y describa la tecnología utilizada como sistema particular de alcantarillado.
- Certificado de la DGA sobre la proveniencia de las aguas y su dominio, sólo en caso de que no sea proporcionada por una empresa sanitaria.
- Copia de Inscripción de derechos de agua, del registro de propiedad de aguas del Conservador de Bienes Raíces, en el caso tour operadores y agencias de viajes.
- Registros diarios de medición de cloro para empresas que se abastecen de APR o de sistema particular de agua potable.

Plazo: Mes 6.

ACCIÓN 4.2: Las empresas implementarán una “*Lista de Chequeo de Autoevaluación para Instalaciones donde se elaboran y expenden alimentos*”, basada en las pautas de fiscalización de restaurantes, casinos y similares de la SEREMI de Salud de la región de La Araucanía, la que deberá ser facilitada previamente por esta institución.

Medio de verificación: Lista de chequeo elaborada y actualizada antes de las auditorías de Diagnóstico Inicial, Evaluación Intermedia n°1 y n°2.

Plazo: Meses 4, 12 y 18.

ACCIÓN 4.3: La Seremi de Salud de la Región de La Araucanía entregará información técnica a los establecimientos turísticos que así lo requieran, respecto a los procedimientos para la obtención de sus autorizaciones sanitarias de sistemas particulares de abastecimiento de agua y de alcantarillado a través de la entrega de material de ayuda.

Medio de verificación: Actas de entrega de información a empresas interesadas en la regularización de los sistemas particulares de abastecimiento de agua y alcantarillado.

Plazo: Mes 2

ACCIÓN 4.4: Las empresas elaborarán un diagrama de flujo genérico del proceso de elaboración de alimentos, el cual deberá detallar desde la etapa de recepción de la materia prima e insumos hasta el producto terminado. Esta acción será realizada por aquellas empresas del sector gastronómico y alojamiento que cuenten con elaboración y manipulación de alimentos.

Este programa podrá deberá incluir propuesta de mejoras que se identifiquen a partir del diagrama.

Medio de verificación: Diagrama de flujo genérico del proceso de elaboración de alimentos elaborado y disponible en Carpeta APL.

Plazo: Mes 6

ACCIÓN 4.5: Las empresas aplicarán medidas para minimizar el uso de sustancias nocivas para la salud y el medioambiente. Para ello, elaborarán una lista de categorías y cantidades de productos utilizados, identificando los productos biodegradables o amigables con el medioambiente y reemplazarán, al menos, el 10% de las sustancias peligrosas con productos con eco-etiquetado.

Medio de verificación: Listado de categorías y cantidad de productos utilizados elaborada y disponible.

Plazo: Mes 6.

META 5: LAS EMPRESAS DISMINUIRÁN EL VOLUMEN DE AGUA UTILIZADA PARA EL CONSUMO HUMANO

ACCIÓN 5.1: Las empresas elaborarán un plan de gestión del agua para los próximos 2 años, pudiéndose apoyar en los siguientes documentos:

- Guía de apoyo N°3, “Guía para el Desarrollo de un Plan de Gestión del Agua” (www.chilesustentable.travel/distincion/descargables).
- Herramienta de eco eficiencia, disponible en www.chilesustentable.travel/alojamientos-eco-eficientes/

El Plan de gestión bienal deberá estar firmado por la alta gerencia, disponible en Carpeta APL, el cual debe estar e incluir a lo menos:

- Descripción de la situación actual (refiriéndose al menos a los “temas fundamentales” definidos en guía de apoyo N°3, justificando cuando alguno de ellos no aplique)
- Identificación de oportunidades de mejora (siempre intentando mejorar la eficiencia en el consumo del agua y justificando cuando no aplique en alguno de los temas)
- Plan de incorporación de las oportunidades de mejora (definiendo al menos: acciones a implementar, recursos, responsables y plazos)

Medio de verificación: Plan firmado por la alta gerencia y disponible en carpeta de APL.

Plazo: Mes 6.

ACCIÓN 5.2: Las empresas contarán con aparatos o dispositivos de uso eficiente de agua en los puntos críticos de consumo, de acuerdo a los siguientes criterios:

- Listado de duchas, llaves e inodoros instalados en los baños del establecimiento.
- 60% de las duchas instaladas en los baños tienen un consumo menor a 9 litros por minuto.
- 60% de las llaves (grifería) instaladas en los baños tienen un consumo menor a 9 litros por minuto.
- 60% de los inodoros instalados en los baños tienen un consumo menor a 6 litros por descarga.

Posterior a la implementación de aparatos o dispositivos, las empresas determinarán los nuevos consumos. Estos cálculos podrán realizarse de acuerdo a las herramientas de eco eficiencia, disponibles en www.chilesustentable.travel/alojamientos-eco-eficientes.

Medio de verificación: Registros de recambio de aparatos o dispositivos e inspección visual y registro de cálculo de los consumos de agua, que permitan verificar eficiencia.

Plazo: Mes 12.

ACCIÓN 5.3: Las empresas contarán con un programa de lavado eficiente de textiles, usando como referencia la “Guía MTD para el uso eficiente del agua en lavanderías en el sector gastronómico y de alojamiento turístico”, disponible en (<http://www.cpl.cl/MTD/biblioteca.php?id=16>)

Este programa deberá incluir, al menos:

- Un sistema eficiente de cambio de toallas y ropa de cama en las habitaciones.
- Un protocolo de operación de lavadoras con carga completa (no aplica en caso de que el establecimiento tercerice el servicio de lavandería).

Este programa deberá estar disponible en Carpeta APL

Medio de verificación: Programa de lavado eficiente de textiles elaborado y disponible en Carpeta APL.

Plazo: Mes 12.

ACCIÓN 5.4: Las empresas implementarán medidas para reducir el consumo de agua de piscina. Para ello, podrán implementar alguna de las siguientes buenas prácticas:

- Limpieza de filtros de agua.
- Uso filtros o pre-filtros de bajo consumo de agua de retro lavado.
- Uso de cubiertas para reducir la evaporación y el ingreso de materias contaminantes.

Medio de verificación: Documento que explique las medidas implementadas, plan de mantención y registros (facturas, boletas, mantenciones, registros operacionales) disponibles en Carpeta APL.

Plazo: Mes 12

META 6: LAS EMPRESAS DISMINUIRÁN EL CONSUMO ENERGÉTICO DE SUS INSTALACIONES

ACCIÓN 6.1: Las empresas elaborarán un plan de gestión de la energía para los próximos 2 años, para lo cual podrán apoyarse en los siguientes documentos:

- Guía de apoyo N°4, “Guía para el Desarrollo de un Plan de Gestión de la Energía” (www.chilesustentable.travel/distincion/descargables).
- Herramienta de eco eficiencia (www.chilesustentable.travel/alojamientos-eco-eficientes).

Este Plan de gestión bienal, deberá incluir al menos:

- Descripción de la situación actual (refiriéndose al menos a los “temas fundamentales” definidos en guía de apoyo N°4, justificando cuando alguno de ellos no aplique).
- Identificación de oportunidades de mejora (siempre intentando mejorar la eficiencia en el consumo de la energía y justificando cuando no aplique en alguno de los temas).
- Plan de incorporación de las oportunidades de mejora (definiendo al menos: acciones a implementar, recursos, responsables y plazos).

Este plan deberá estar firmado por la alta gerencia y disponible en carpeta APL.

Medio de verificación: Plan de gestión bienal de energía elaborado y disponible en Carpeta APL.

Plazo: Mes 6.

ACCIÓN 6.2: Las empresas implementarán dispositivos que permitan reducir el gasto energético de las luminarias, equipos de calefacción y/o aire acondicionado en habitaciones de huéspedes, áreas públicas o de trabajo. Por ejemplo, se podrá utilizar:

- Sistema de iluminación de bajo consumo.
- Interruptores de tarjeta.
- Sistemas basados en sensores de puerta y de ocupación.
- Sensores de movimiento.

Para ello, las empresas turísticas podrán apoyarse en los siguientes documentos:

- Guía MTD para disminuir el consumo energético en iluminación y operaciones de cocina en el sector de alojamiento turístico y gastronomía (<http://www.cpl.cl/MTD/biblioteca.php?id=20>).
- Guía MTD para Calefacción de Servicios de Alojamiento Turístico (<http://www.cpl.cl/MTD/biblioteca.php?id=9>).
- Herramienta de eco eficiencia www.chilesustentable.travel/alojamientos-eco-eficientes. .

Medio de verificación: Listado de dispositivos implementados en, al menos, el 50% de los lugares óptimos para ser usados.

Plazo: Mes 12.

ACCIÓN 6.3: Las empresas evaluarán la conveniencia técnica y económica de utilizar fuentes de energía renovable para abastecer parte de la cantidad total de energía que utilizan en sus instalaciones.

Las fuentes a evaluar serán energía solar térmica, fotovoltaica, hidroeléctrica, eólica, geotérmica o aquella generada a partir de biogás, leña seca certificada o pellets.

Medio de verificación: Documento de evaluación técnica y económica sobre el uso de fuentes de energía renovables.

Plazo: Mes 12.

ACCIÓN 6.4: HOTELGA ARAUCANÍA A.G., con el apoyo de la ASCC, desarrollará talleres de capacitación para generar Gestores Energéticos en los establecimientos turísticos adheridos en este APL.

Medio de verificación: Documentos que acrediten la realización de los talleres (invitación u otro medio de convocatoria, programa, presentaciones, registro de asistencia y certificado de capacitación).

Plazo: Mes 5.

META 7: LAS EMPRESAS TENDRÁN UN MANEJO EFICIENTE DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS GENERADOS

ACCIÓN 7.1: Las empresas elaborarán un Plan de Gestión de Residuos (ver en www.chilesustentable.travel/distincion/descargables) para los próximos 2 años el que incluirá:

- Programa de manejo y almacenamiento adecuado y seguro de residuos peligrosos, que incluya la disposición adecuada y segura de la totalidad de los residuos generados (baterías, ampolletas y tubos fluorescentes, residuos de pesticidas, solventes y otros productos que contengan ingredientes, tóxicos, inflamables, explosivos, corrosivos u oxidantes).
- Alternativas de valorización de los principales residuos inorgánicos generados por sus operaciones (envases de vidrio, botellas plásticas, tetra pak, metales, papel y cartón, aceite quemado de cocina, etc.).
- Alternativas de valorización de desechos orgánicos (compostaje, vermicompostaje, alimento para animales, etc.).
- Descripción de la situación existente al inicio del APL (refiriéndose al menos a los “temas fundamentales” definidos en guía de apoyo N°5; Plan de Gestión de Residuos, ver en www.chilesustentable.travel/distincion/descargables).
- Identificación de oportunidades de mejora (siempre intentando mejorar la gestión de residuos y justificando cuando no aplique en alguno de los temas).
- Plan de incorporación de las oportunidades de mejora (definiendo al menos: acciones a implementar, recursos, responsables y plazos).

Este plan de gestión deberá estar firmado por la alta gerencia.

Se excluye de este requisito los materiales que no tengan factibilidad de ser reciclados, según información proporcionada previamente por la Seremi de Salud.

Medio de verificación: Plan de gestión de bional de residuos sólidos elaborado, disponible en Carpeta APL y firmado por la alta gerencia.

Plazo: Mes 6.

ACCIÓN 7.2: Las empresas revisarán el estado de sus lugares de acopio transitorio de residuos sólidos, de modo de asegurar que no afecten negativamente el entorno y las poblaciones aledañas.

Para ello, aplicarán una lista de chequeo que verifique el estado de:

- Señalética de identificación de contenedores de residuos.
- Condiciones de aseo.
- Estado de contenedores, los que deben ser herméticos, tener tapa y ser fáciles de lavar.
- Contenedor para residuo orgánico con la finalidad de evitar un potencial foco de infección.
- No deben tener conexión directa con la cocina o zonas de elaboración de alimentos.

Medio de verificación: Lista de chequeo implementada y disponible en la carpeta de APL.

Plazo: Mes 12.

ACCIÓN 7.3: Las empresas elaborarán e implementarán un plan de medidas para reducir el uso de bienes e insumos desechables (bienes no duraderos), priorizando la compra de productos a granel, re-utilizables, retornables y/o reciclables, según estén disponibles en el comercio.

Las empresas podrán apoyarse en Guía MTD para Minimizar la Generación de Residuos Sólidos en el Sector Gastronómico y de Alojamiento Turístico, disponible en: <http://www.agenciasustentabilidad.cl/pagina/mtd>

Este plan deberá incluir:

- Informe de adquisiciones del establecimiento basado en el registro de compra y uso de bienes de consumo desechables implementado (facturas, boletas o planilla de adquisiciones) que demuestren la reducción de la compra de este tipo de productos.
- Registro debe incluir un desglose de productos (no servicios) adquiridos según valor monetario, identificando claramente aquellos que poseen materias primas recicladas o bien productos que se pueden reciclar o reutilizar. Además se debe identificar a las empresas o personas que proveen dichos productos.
- Registro de implementación de, al menos, el 50% de las medidas.

Medio de verificación: Informe de adquisiciones del establecimiento, registro de proveedores y productos (no servicios) adquiridos según valor monetario y registro de implementación de, al menos, el 50% de las medidas del plan.

Plazo: Mes 6 plan elaborado y registro de bienes desechables implementado y Mes 18 plan implementado en, al menos, un 50%.

ACCIÓN 7.4: Las empresas que cuenten con servicio de alimentación, entregarán sus aceites usados a una empresa recolectora autorizada, en la medida que ésta esté disponible.

HOTELGA Araucanía A.G. informará a las empresas los gestores disponibles en el territorio.

Medio de verificación: Reporte o registro de la recolección de sus aceites utilizados y registro de HOTELGA Araucanía A.G. de entrega de información de empresas respecto de gestores.

Plazo: Mes 6.

META 8: LAS EMPRESAS FOMENTARÁN LA PUESTA EN VALOR DEL PATRIMONIO SOCIOCULTURAL Y NATURAL

ACCIÓN 8.1: Las empresas turísticas tendrá, material digital y/o físico que recomienden medidas de conservación de la biodiversidad, el que estará disponible al personal y los pasajeros

El material a distribuir puede ser alguno de los generados por los servicios públicos u otras instancias privadas.

Medio de verificación: Material de iniciativas de conservación de la biodiversidad disponible al personal, visitantes y pasajeros.

Plazo: Mes 3.

ACCIÓN 8.2: Las empresas no comercializarán, exhibirán, comprarán, consumirán y/o extraerán especies nativas y/o endémicas de su medio natural. Si lo hacen, es solamente en el marco de una actividad regulada que garantiza un uso sostenible de las mismas.

Medio de verificación: Declaración escrita de la alta gerencia indicando el cumplimiento de esta acción la que será inspeccionada visualmente durante las diferentes auditorías del presente APL.

Plazo: Mes 3.

ACCIÓN 8.3: Las empresas incorporarán elementos del arte, la arquitectura o del patrimonio cultural local en aspectos tales como diseño, decoración, operaciones, gastronómicos o en lugares de venta, cuando corresponda.

HOTELGA Araucanía A.G. presentará a las empresas directrices y proveedores para el cumplimiento de esta acción.

Medio de verificación: Documento disponible en Carpeta APL que identifique el o los elementos del arte, arquitectura y patrimonio cultural incorporados a las instalaciones

Elementos del arte, arquitectura y patrimonio cultural visibles en las instalaciones.

Plazo: Mes 12.

ACCIÓN 8.4: Las empresas pondrán en valor la historia local exhibiendo, al menos, 2 elementos históricos y/o arqueológicos (pudiendo considerar replicas) locales o nacionales, realizándolos y proveyendo interpretación de estos.

Estas se enfocarán principalmente en el patrimonio tangible (manuscritos, documentos, artefactos históricos, grabaciones, fotografías, obras de arte y artesanía) y tendrán en consideración el cumplimiento de la ley de monumentos nacionales 17.288/70.

Medio de verificación: Informe de elementos puestos en valor por el establecimiento elaborado y disponible en Carpeta del APL que incluya descripción, fechas, ubicación y justificación citando bibliografía para avalar la información.

Plazo: Mes 12.

ACCIÓN 8.5: Las empresas aportarán financiamiento u horas profesionales para iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en ámbitos como educación, capacitación, salud, saneamiento ambiental u otras que favorezcan a un grupo identificado de personas de la comunidad o localidad en la cual está instalado el establecimiento.

Medio de verificación: Documento firmado por la entidad o comunidad beneficiada e Informe de iniciativas de RSE apoyadas por el establecimiento que incluya tipo de iniciativa, fecha, ubicación, montos y/u horas profesionales invertidas elaborados y disponibles en la carpeta APL.

Plazo: Mes 12.

ACCIÓN 8.6: Las empresas organizarán y/o apoyarán la realización en sus propias instalaciones o en otro lugar, de eventos, exposiciones y otras actividades destinadas a poner en valor la cultura local y/o de sus pueblos originarios. Algunos ejemplos corresponden a instancias de apoyo como: tocatas, conciertos, exposiciones de pintura, de esculturas, de artesanía, culinaria local o cualquier otra manifestación cultural.

Para ello, deberán elaborar un informe de Informe de actividades realizadas por el establecimiento que incluya tipo de actividades, fecha, duración, ubicación, datos de contacto de artista apoyado, montos y/u horas profesionales invertidas y registro de la actividad (archivo fotográfico, prensa, respaldo de sitio web, material impreso y/o otros medios que correspondan).

Medio de verificación: Documento firmado por la entidad o comunidad apoyada e Informe de actividades realizadas por el establecimiento elaborado y disponible en la carpeta APL.

Plazo: Mes 12.

ACCIÓN 8.7: Las empresas asegurarán que la planificación, diseño, construcción, restauración (si aplica), operación y actividades del establecimiento (incluidas las actividades que se organizan para los turistas), se desarrollan teniendo en cuenta prácticas sustentables, respetan la legislación vigente de uso del suelo y de áreas protegidas, proveen acceso a personas con discapacidad y no afectan o ponen en peligro:

- El acceso a la vivienda para las comunidades aledañas.
- La producción, consumo o transporte de alimentos y agua de las comunidades aledañas.
- El suministro de energía de las comunidades aledañas
- El suministro de agua a las comunidades aledañas
- Los servicios básicos de salud o la infraestructura sanitaria de las comunidades aledañas
- El acceso a los recursos básicos para la subsistencia de la comunidad, incluyendo los recursos acuáticos.
- El acceso a sitios patrimoniales culturales, históricos o espirituales.
- Los derechos de uso de vías de acceso y el transporte de las comunidades residentes.
- El entorno natural y el patrimonio cultural aledaño al establecimiento.

Para ello deberán elaborar 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, así como también un listado de acciones o iniciativas que el establecimiento ha desarrollado para reducir el impacto ambiental y cultural, cuando corresponda

Medio de verificación: Declaración escrita de la alta gerencia, que de fe del cumplimiento del requisito, informe de identificación de riesgo y listado de acciones o

iniciativas de reducción de impacto ambiental y cultural o Resolución de calificación Ambiental (RCA) o Carta de aclaración de algún consejo comunal representativo. Todos estos documentos deberán estar disponibles en la carpeta de APL.

Plazo: Mes 12.

ACCIÓN 8.8: Las empresas tendrán respeto los derechos de propiedad intelectual de artesanos, compositores, productores y demás miembros de la comunidad local que comercializan sus productos y servicios por medio del establecimiento.

Medio de verificación: Declaración escrita de la alta gerencia, que de fe del cumplimiento del requisito que incluya un listado de productos y servicios que cuentan con autorización de la comunidad local o pagan los derechos respectivos y certificado de pago a la Sociedad Chilena del Derecho de Autor (SCD), esto corresponde sólo a expresiones musicales.

Plazo: Mes 12.

ACCIÓN 8.9: Las empresas informarán y/o proveerán interpretación a sus clientes sobre las características sociales y del patrimonio cultural (principalmente del patrimonio intangible) de su entorno, a través de, por ejemplo, las actividades culturales de la localidad, para lo cual podrá apoyarse en SERNATUR Regional y/o en el municipio respectivo.

Para ello, las empresas elaborarán un informe de actividades de información y/o interpretación realizadas por la empresa, la que debe estar en disponible en Carpeta APL.

Medio de verificación: Informe de actividades de información y/o interpretación realizadas por la empresa elaborado y disponible en Carpeta APL.

Plazo: Mes 12.

META 9: LAS EMPRESAS CONTRIBUIRÁN AL DESARROLLO LOCAL DE SUS LOCALIDADES

ACCIÓN 9.1: Las empresas elaborarán e implementarán una política de abastecimiento que priorice la compra de insumos a productores de origen local y que sean sustentables.

Esta política podrá estar incluida en la la Política de Sustentabilidad de la empresa.

Medio de verificación: Política de Abastecimiento y registro de compra de origen local implementado (facturas, boletas o planilla de adquisiciones) que demuestren la compra de productos de origen local.

Plazo: Mes 2 Política de abastecimiento elaborada y Mes 6 registro de compras implementado.

ACCIÓN 9.2: Las empresas desarrollarán iniciativas para apoyar a las micro y pequeñas empresas locales que elaboren y/o vendan productos que promuevan y/o rescaten el patrimonio ambiental, cultural e histórico local.

Estas iniciativas podrán ser:

- Incorporación formal como proveedor del establecimiento.
- Asesoría y/o capacitación.
- Apoyo financiero.
- Difusión a clientes
- Contratos de ventas de artesanías o productos locales con productores locales, si fuese el caso.

En el caso de apoyar a empresas de productos alimenticios, se verificará con la Seremi de Salud que cuenten con la respectiva autorización sanitaria.

Para ello, las empresas las empresas elaborarán un listado de iniciativas que deberá incluir:

- Breve descripción de la iniciativa apoyada.
- Método de apoyo (asesoría, afiches, dípticos, señalética, espacios al interior del establecimiento dispuestos para la comercialización, otros).
- Respaldado con evidencia gráfica (archivo de imagen digital).
- Carta firmada por el productor local o de las asociaciones locales de productores dando cuenta del apoyo realizado.

Medio de verificación: Listado de micro y pequeñas empresas locales apoyadas, incluyendo la información solicitada en la Acción.

Plazo: 12.

ACCIÓN 9.3: Las empresas difundirán a sus clientes el Código de Conducta del Turista Responsable elaborado por SERNATUR (ver en <http://www.chilesustentable.travel/wp-content/uploads/2013/09/Codigo-Turista-Responsable-SERNATUR.pdf>) y las Normas y Recomendaciones para el uso de Áreas Silvestres Protegidas de CONAF (ver en <http://www.conaf.cl/parques-nacionales/visitanos/normas-y-recomendaciones/>).

La difusión podrá realizarse en diferentes soportes comunicacionales como folletería, sitio web, redes sociales u otros y correos electrónicos a clientes finales (pasajero) antes de iniciar el viaje.

Medio de verificación: Copia de los documentos fácilmente visibles por los clientes.

Plazo: 2.

ACCIÓN 9.4: Las empresas adquirirán sus insumos y servicios siguiendo las prácticas del comercio justo, lo que se evidencia ante los clientes.

Medio de verificación:

- Política de Sustentabilidad disponible en Carpeta APL donde se expresa claramente el compromiso con el comercio justo.
- Documento firmado por la alta gerencia donde se explica como el establecimiento se adhiere a los 10 principios del comercio justo.
- Registros de cumplimiento de al menos 5 de los principios (incluyendo respaldos concretos como boletas, facturas e informes)

Plazo: Mes 12.

META 10: LAS EMPRESAS FORMARÁN CAPACIDADES EN SUS TRABAJADORES Y ESTABLECERÁN UN SISTEMA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ACCIÓN 10.1: HOTELGA Araucanía A.G. elaborará un programa de capacitación a objeto de reforzar responsabilidades y competencias de los trabajadores en las siguientes temáticas:

- Turismo Sustentable.
- Ámbito medioambiental (gestión del agua, energía, residuos, huella de carbono, biodiversidad, y uso de áreas silvestres protegidas).
- Ámbito económico y/o de calidad de los servicios ofrecidos (protocolos de atención, actitud, mejora conocimientos técnicos) y/o de liderazgo y/o competencias directivas.
- Ámbito sociocultural (mejora conocimientos paisaje cultural y patrimonial).
- Seguridad y salud ocupacional, que incluya forma de actuar en situaciones de emergencia y/o cómo informar a los clientes de los planes de seguridad del establecimiento.
- Reconocimiento de situaciones donde exista explotación a los seres humanos y poder manejar adecuadamente situaciones de esta naturaleza.

El programa incluirá objetivos, temario, tipo de capacitaciones, lugar de realización, duración, meses propuestos para su realización y forma de medir los conocimientos aprendidos.

Medio de verificación: Programa de capacitaciones elaborado y validado por el Comité de Coordinación del APL.

Plazo: 2.

ACCIÓN 10.2: Las empresas capacitarán a su personal para reforzar sus responsabilidades y competencias, usando como base el Programa de Capacitación realizado por HOTELGA Araucanía en Acción 10.1.

En caso de Microempresas sin personal contratado las capacitaciones serán realizadas por los propietarios y/o administradores del establecimiento.

Medio de verificación:

- Ficha de capacitaciones del personal.
- Registro de capacitaciones del personal de la empresa que incluyan nombre del instructor, nombre institución de capacitación, objetivos, actividades, fecha, tipo de capacitaciones material didáctico utilizado, lista de asistencia firmada por los participantes o certificado de participación.
- Registro de capacitaciones del personal donde, al menos, el 90% del personal del establecimiento está capacitado en materia de prevención de riesgos y sabe cómo actuar en situaciones de emergencia, terremoto, tsunami o incendio, y cómo informar a sus clientes de los planes de seguridad en las unidades habitacionales y lugares de uso común.
- Registro de capacitaciones del personal donde, al menos, el 30% del personal está capacitado en materia de primeros auxilios
- Registro de capacitaciones del personal donde, al menos, el 90% del personal del establecimiento (60% para tour operadores y agencias de viaje) está capacitado para poder reconocer situaciones donde exista explotación a los seres humanos y poder manejar adecuadamente situaciones de esta naturaleza, cuando éstas se presenten en el ejercicio de sus labores.

Plazo: Mes 6.

ACCIÓN 10.3: Las empresas implementarán un sistema de evaluación periódica de la satisfacción del cliente, que incluye los aspectos de calidad y sustentabilidad y un registro de sugerencias y reclamos que se aplica en forma permanente para incorporar mejoras en sus productos y servicios.

Para ello, elaborarán un Procedimiento de evaluación de satisfacción del cliente, el cual detallará el funcionamiento del sistema e incluirá una descripción del método de registro de sugerencias y reclamos, adopción de medidas correctivas (cuando corresponda), incluyendo seguimiento y respuesta a los clientes.

Además, debe incluir un resumen de los principales resultados de la evaluación de los clientes y tratamiento de los reclamos y un resumen de las medidas correctivas aplicadas durante los últimos 2 años (si las hubiere).

Medio de verificación: Procedimiento de evaluación de satisfacción del cliente elaborado y disponible en Carpeta APL, resumen de los principales resultados de evaluación de los últimos 2 años y libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones, disponible para clientes.

Plazo: Mes 3.

META 11: LAS EMPRESAS DE TOUR OPERADORES IMPLEMENTARÁN LOS CRITERIOS DE SELLOS OBLIGATORIOS PARA OBTENER UN NIVEL DE DISTINCIÓN

ACCIÓN 11.1: Las empresas tour operadoras y agencias de viajes privilegiarán la selección de proveedores que asumen un compromiso en torno a la sustentabilidad, tanto para sus requerimientos internos (equipos, servicios, insumos básicos, etc.), como para los servicios turísticos que ofrece (agencias de viaje, establecimientos de alojamiento turístico, guías de turismo, operadores locales, empresas de transporte y otros).

Medio de verificación: Las empresas tendrán disponibles en sus Carpetas de APL los siguientes documentos respecto de sus proveedores señalados en el "listado de proveedores" exigido en el requisito obligatorio 1.1:

- Certificación en sustentabilidad vigentes como Sello S, certificación de sustentabilidad turística reconocida por el GSTC, ISO 14.001, Sello comercio justo (*fair trade*), Certificación Empresas B, *Rainforest Alliance* (para otras certificaciones se deberá consultar a SERNATUR).

Cuando el proveedor no cuente con alguna certificación en sustentabilidad, deberá contar con:

- Declaración jurada simple firmada por alta gerencia del proveedor que de fe de que este adhiere a la política de sustentabilidad (o cuenta con una propia). Procurando que se cuente con la declaración de al menos una porción de sus proveedores (considerando especialmente a sus proveedores clave), y se deberá asumir un compromiso para obtener a futuro la declaración de al menos el 50% de sus proveedores turísticos, explicando cómo se llevara a cabo.

Plazo: Mes 3.

ACCIÓN 11.2: Las empresas tour operadoras y agencias de viajes elaborarán e implementarán un Plan de Acción de Sustentabilidad que incluirá metas, objetivos, acciones, medición de indicadores de éxito, recursos y presupuesto (financiamiento), plazos (cronograma o carta Gantt), responsables y planificación para abordar todos los ámbitos de sustentabilidad.

El plan debe estar alineado a la política de sustentabilidad y podrá basarse en la guía de apoyo N°8, "Guía para desarrollo de un Plan de Acción de Sustentabilidad" (www.chilesustentable.travel/distincion/descargables). Además de estar disponible en la Carpeta APL.

Medio de verificación: Documento del Plan de Acción de Sustentabilidad elaborado y disponible en la Carpeta APL.

Plazo: Mes 2.

ACCIÓN 11.3: Las empresas tour operadoras y agencias de viajes implementarán algún canal de comunicación (boletín de noticias, intranet, reuniones periódicas u otros) para actualizar a su personal sobre las actividades, iniciativas, proyectos y otros aspectos claves derivados de la implementación de su Plan de Acción de Sustentabilidad.

Medio de verificación: Canal de comunicación vigente utilizado (boletín, intranet, acta de reuniones u otros) en el cual se deberá evidenciar la implementación del plan de acción de sustentabilidad. Registro fotográfico de actividades del personal.

Plazo: Mes 2.

ACCIÓN 11.4: Las empresas tour operadoras y agencias de viajes contarán con un Plan de Negocios con la finalidad de fomentar la planificación sistemática del negocio. El Plan deberá ser firmado y aprobado por la alta gerencia y podrá basarse en guía de apoyo N°2, "Guía para el desarrollo de un plan de negocios" (www.chilesustentable.travel/distincion/descargables). Además, de estar disponible en la carpeta APL.

Este plan deberá incluir:

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

Medio de verificación: Plan de Negocios firmado y aprobado por la alta gerencia y disponible en Carpeta APL.

Plazo: Mes 3.

ACCIÓN 11.5: Las empresas tour operadoras y agencias de viajes adhieren y difunden a sus proveedores el Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>.

Medio de verificación: Código Ético elaborado y publicado o publicación de los títulos de los 10 principios del código ético al cual se adhieren (indicando donde se puede obtener más detalle respecto de estos) y evidencia de difusión de dicho código hacia sus proveedores.

Plazo: Mes 6.

ACCIÓN 11.6: Las empresas tour operadoras y agencias de viajes asegurarán la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razones de género, color, pueblo originario, edad, discapacidad, religión, creencias y orientación sexual, en relación a la contratación, condiciones de empleo y acceso a la formación.

Las empresas tour operadoras y agencias de viajes privilegiarán la contratación de personas de origen local.

Para ello, las empresas elaborarán un procedimiento de contratación de personal, el cual deberá estar disponible en la carpeta APL y en conocimiento del responsable de recursos humanos.

Además, deberá contar con un listado vigente del personal contratado por la empresa que incluya: Apellidos, Nombres, RUT, género, nacionalidad, nivel de estudios, cargo, área/departamento, tipo de contrato (indefinido o plazo fijo), remuneración (basta con indicar si supera en 10% al sueldo mínimo), capacitaciones, licencias o permisos legales exigibles, fecha de contratación, domicilio, personal de origen local, pertenencia a pueblo originario (el listado debe presentarse en formato base de datos, para facilitar el procesamiento de la información).

Medio de verificación: Listado vigente del personal contratado por la empresa y procedimiento de contratación del personal, ambos documentos disponibles en Carpeta APL. Entrevista con el responsable de recursos humanos para constatar que tiene conocimiento del procedimiento de contratación de personal.

Plazo: Mes 6.

ACCIÓN 11.7: Las empresas tour operadoras y agencias de viajes dispondrán de procedimientos para el control de sus productos turísticos y el nivel de sustentabilidad que ofrece. Para tal efecto, evaluarán los recursos, instalaciones, medios técnicos y servicios ofrecidos por sus proveedores (transporte, alojamiento, alimentación, excursiones, actividades de esparcimiento u otra), privilegiando aquellos servicios turísticos que cuentan con certificaciones de sustentabilidad reconocidas nacional o internacionalmente.). Las empresas en considerarán la NCh3067.Of2013-4.3c.

Medio de verificación: Las empresas tendrán disponibles en sus Carpetas de APL los siguientes documentos respecto de sus proveedores señalados en el "listado de proveedores" exigido en el requisito obligatorio 1.1:

- Certificación en sustentabilidad vigente mencionada a continuación: Sello S, certificación de sustentabilidad turística reconocida por el GSTC, ISO 14.001, Sello comercio justo (*fair trade*), Certificación Empresas B, *Rainforest Alliance* (para otras certificaciones se deberá consultar a SERNATUR).

Cuando el proveedor no cuente con alguna certificación en sustentabilidad:

- Procedimiento escrito de evaluación de productos (*on-site inspection*) incluye aspectos de sustentabilidad ("evaluación de producto sustentable"): este debe

incluir como mínimo la verificación de la "política de sustentabilidad" publicada, visible y accesible y determinar si este es de conocimiento de los empleados.

- Registro de realización de la "evaluación de producto sustentable" (*on-site inspection*): identificando en terreno que proveedores cumplen con los estándares definidos por la empresa. Procedimiento que se ha llevado a cabo con una porción de sus proveedores (considerando especialmente a sus proveedores clave). Y se deberá asumir un compromiso para aumentar a futuro dicha porción, explicando cómo se llevara a cabo.

Plazo: Mes 18.

ACCIÓN 11.8: Las empresas tour operadoras y agencias de viajes elaborarán e implementarán un procedimiento de reservas y ventas para los distintos proveedores de servicios (relación empresa y proveedor) turísticos. Las empresas tendrán en consideración la NCh3067.Of2013-6.2a.

Medio de verificación: Procedimiento de reservas y ventas para los distintos proveedores de servicios turísticos elaborado, implementado y disponible en Carpeta APL.

Plazo: Mes 18.

ACCIÓN 11.9: Las empresas tour operadoras y agencias de viajes demostrarán que sus proveedores de turismo aventura disponen de un Plan de Prevención y Manejo de Riesgos que define procedimientos y buenas prácticas para una operación turística segura para el visitante.

Las empresas informarán a los clientes sobre los riesgos y las precauciones a tomar, relacionados con la salud y la seguridad de la actividad turística antes de realizarla.

Medio de verificación: Plan de prevención y manejo de riesgos de la empresa, registro de envío del plan de prevención y manejo de riesgos de la empresa a sus proveedores de servicios turísticos y declaración jurada simple firmada por alta gerencia del proveedor de turismo aventura que de fe del cumplimiento del criterio, los cuales deberán estar disponibles en la carpeta APL.

Plazo: Mes 6.

ACCIÓN 11.10: Las empresas tour operadoras y agencias de viajes ofrecerán estímulos a los proveedores que se dediquen activamente a aplicar buenas prácticas y promuevan la sustentabilidad, lo cual podrá llevarse a cabo mediante: :

- Especificación del logo del hotel y su nivel de sustentabilidad en publicaciones de la empresa, sitio web, descripciones de viajes o folletos.

- Promoción de estos alojamientos en boletines de consumo y/o en otras publicaciones, con una atención clara sobre los logros de sustentabilidad de los alojamientos.
- Listado preferencial en los sistemas de búsqueda.
- Condiciones del contrato preferencial (precio, términos de contrato, duración, etc.)

Estos estímulos podrán ser incluidos en el plan de acción de sustentabilidad.

Medio de verificación: Documento que describa las iniciativas aplicadas, disponible en Carpeta APL.

Plazo: Mes 18.

Acción 11.11: Las empresas tour operadoras y agencias de viajes priorizarán la contratación de establecimientos de alojamiento certificados en sustentabilidad con Sello S o cualquier otra certificación reconocida por el Consejo Global de Turismo Sustentable (GSTC por la sigla en inglés de *Global Sustainable Tourism Council*).

Además, establecerán metas anuales de incremento de la cantidad de establecimientos certificados contratados por la empresa.

Medio de verificación: Las empresas tendrán disponibles en sus Carpetas de APL los siguientes documentos respecto de sus proveedores señalados en el "listado de proveedores" exigido en el requisito obligatorio 1.1:

- Registro que evidencie que una porción de sus proveedores de alojamiento turístico cuenta con una certificación de sustentabilidad turística vigente.
- Documento en que asuma un compromiso para aumentar dicha porción en el tiempo, explicando cómo se llevara a cabo.

Plazo: Mes 18.

ACCIÓN 11.12: Las empresas tour operadoras y agencias de viajes y sus proveedores (en caso de ofrecer en forma directa, servicios de transporte, terrestre aéreo o acuático), mantendrán sus revisiones técnicas al día, para cada uno de los vehículos de que dispone.

Medio de verificación: Disponer de los siguientes documentos en Carpeta APL:

- Certificados de revisión técnica vigentes para los vehículos de la empresa
- Declaración jurada simple firmada por alta gerencia del proveedor que de fe del cumplimiento de este criterio para los proveedores

Plazo: Mes 3.

ACCIÓN 11.13: Las empresas tour operadoras y agencias de viajes evaluarán su nivel de cumplimiento respecto a las leyes vigentes sobre caza, pesca, cautiverio y consumo de especies silvestres u otras actividades similares de los servicios que provee.

La empresa tendrá en consideración la Ley 19.473/2016, del Ministerio de Agricultura, que reemplaza la Ley N° 4.601/1929, sobre caza.

Medio de verificación: Carpeta APL con la siguiente información:

- Declaración jurada simple firmada por alta gerencia de la empresa que de fe del cumplimiento de este criterio.
- Documento de identificación de los lugares donde se practican las actividades mencionadas en el criterio con una descripción de la misma cuando corresponda
- Se solicitarán los permisos vigentes de caza y pesca cuando corresponda

Plazo: Mes 12.

ACCIÓN 11.14: Las empresas tour operadoras y agencias de viajes considerarán los aspectos de sustentabilidad en el proceso de selección de nuevos destinos para sus operaciones (por ejemplo, zonas libres de contaminación, planificación urbana sostenible, adecuada gestión de los residuos y participación de la comunidad local).

Las empresas podrán tener en consideración alguna de los siguientes puntos para seleccionar los destinos donde opera:

1. Plan de Desarrollo Turístico (PLADETUR) vigente de la comuna.
2. Unidad de turismo en el municipio.
3. Información sobre los niveles de satisfacción de los visitantes con la actividad turística.
4. Plan Comunal de Emergencia.
5. Instrumentos de regulación de la actividad turística (ordenanzas municipales y otros).
6. Planes o programas de protección o conservación del patrimonio natural.
7. Planes o programas de protección, conservación o restauración del patrimonio cultural (por ejemplo arquitectónico e histórico).

Medio de verificación: Informe de identificación de destinos, elaborados y disponibles en la carpeta APL.

Plazo: Mes 18.

ACCIÓN 11.15: Las empresas tour operadoras y agencias de viajes desarrollarán iniciativas para apoyar a micro y pequeñas empresas productoras locales para elaborar y vender productos (incluyendo alimentos y bebidas, productos agrícolas, artesanías y otros) que promuevan y/o rescaten el patrimonio ambiental, cultural e histórico local.

Para ello, se podrán contempla actividades como: Asesoría y/o capacitación, Apoyo financiero, Incorporación formal como proveedor del establecimiento, u otros.

Las empresas tendrán en cuenta los sellos de:

- www.manoscampesinas.cl
- www.selloexcelencia.cultural.gob.cl
- www.sellodeorigen.cl

Medio de verificación: Disponible en Carpeta APL los siguientes documentos:

- Registro de actividades realizadas o planificación de actividades a realizar para estimular los efectos positivos del turismo sobre el desarrollo local. Esto podrá incluirse en el plan de acción de sustentabilidad.
- Declaración jurada simple firmada por la gerencia del proveedor que de fe del cumplimiento del criterio.

Plazo: Mes 18.

ACCIÓN 11.16: Las empresas tour operadoras y agencias de viajes incorporarán elementos del patrimonio cultural y/o natural local en su programa turístico, tales como fiestas religiosas y costumbristas.

Medio de verificación: Programa turístico donde se evidencie la incorporación de actividades propias de la cultura, el que debe estar disponible en la carpeta APL.

Plazo: Mes 6.

ACCIÓN 11.17: Las empresas tour operadoras y agencias de viajes repararán, de acuerdo a la normativa vigente y planes preventivos de la empresa, los posibles daños no previstos en los sitios visitados (naturales, arqueológicos, patrimoniales o sagrados) donde desarrollan sus operaciones turísticas.

Para esto, las empresas deberán identificar monumentos nacionales y áreas silvestres protegidas incluidos en el territorio donde operan.

Medio de verificación: Identificación del daño y registro de la medida correctiva aplicadas.

Plazo: Mes 18.

ACCIÓN 11.18: Las empresas tour operadoras y agencias de viajes entregarán asesoría sobre viajes sustentables a sus clientes, informándoles sobre las alternativas de alojamiento, excursiones, viajes organizados; así como de las opciones de transporte, más respetuosas con el medio ambiente.

Las empresas tendrán la intención de incluir en los paquetes turísticos y promover a cliente final (pasajero) excursiones y actividades en áreas silvestres protegidas.

Medio de verificación: Disponible en Carpeta APL y donde corresponda:

- Documentos, material (escrito, e-mail, audiovisual, sitio web, etc.) o iniciativas que informe al cliente final sobre alternativas sustentables.

- Evidencia de difusión del código de conducta del turista responsable de SERNATUR (o uno propio) previo a una excursión u otra actividad turística para evitar efectos negativos en la biodiversidad de la zona.

Plazo: Mes 18.

ACCIÓN 11.19: En los casos en que se realicen o puedan verificarse actividades en comunidades indígenas organizadas, las empresas tour operadoras y agencias de viajes deberán ajustar el contenido del "Código de Conducta del Turista Responsable", mediante una participación de la o las comunidades indígenas involucradas, con la finalidad de acordar dicho contenido. Además, el referido código deberá ser debidamente difundido y socializado entre el personal de la empresa y los clientes de ésta durante el viaje.

Medio de verificación: Documento donde se identifiquen los destinos turísticos donde actualmente se realizan actividades en comunidades indígenas organizadas, señalando en cuáles de ellos ya se ha realizado un proceso de participación indígena para acordar medidas y un código sobre el comportamiento del visitante.

En caso de ya existir procesos de participación indígena realizados, se debe contar con:

- Código de Conducta del Turista Responsable acordado con la comunidad indígena.
- Informe que consigne el proceso de participación indígena que se haya realizado y que dé cuenta de los acuerdos o resultados alcanzados para ajustar el Código de Conducta de Empresario y/o turista responsable.

Plazo: Mes 18.

ACCIÓN 11.20: Las empresas tour operadoras y agencias de viajes enviarán la información pertinente del Plan de Prevención y Manejo de Riesgos al cliente final (pasajero), después de realizada la reserva y durante el viaje, informando sobre los riesgos y las precauciones a tomar, relacionados con la salud y la seguridad en el destino o actividad turística.

Tener en consideración que:

- Antes de su salida: Se proporciona información al cliente final (pasajeros)
- Durante el viaje: Existen procedimientos para alertar al cliente final (pasajero) en caso de problemas específicos u ocasionales, o situaciones de emergencia.
- Debe haber una persona de contacto y un número de teléfono permanentemente accesible y disponible para situaciones de emergencia en el destino u actividad turística.

Medio de verificación: Disponibles en Carpeta APL, los siguientes antecedentes:

- Declaración jurada simple firmada por la alta gerencia de la empresa que de fe del cumplimiento del criterio.

- Declaración jurada simple firmada por la alta gerencia del proveedor que de fe del cumplimiento del criterio.
- Asumir un compromiso para lograrlo, y explicar en el Plan de Acción debe indicar como se asumirá el compromiso de lograrlo en caso de no cumplir aún.

Plazo: Mes 18.

SÉPTIMO: SISTEMA DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS Y ACCIONES DEL ACUERDO

El sistema de seguimiento y control contempla las siguientes etapas:

1. Diagnóstico

A partir de la fecha de firma del presente acuerdo, las empresas suscriptoras deberán realizar una evaluación de cada instalación para precisar el estado inicial de cada una de éstas, respecto de las metas y acciones comprometidas.

En esta evaluación, deberán levantarse, además, todos los datos productivos necesarios para el cálculo de los indicadores de sustentabilidad que deberán ser definidos por el gremio para el sector. Sobre la base de dicha evaluación, cada instalación deberá establecer un plan de implementación que le permita cumplir las metas y acciones, en los plazos establecidos en el Acuerdo.

Los diagnósticos deben ser realizados de acuerdo al procedimiento técnico y formato preestablecido en formulario de Seguimiento y Control, Anexo N° 1 del presente documento y a los indicadores de sustentabilidad del sector.

Una vez realizada la evaluación de la situación inicial de la instalación, las empresas deberán enviar el diagnóstico a la Asociación Gremial Hotelera, gastronómica y Turística de la Araucanía (HOTELGA Araucanía A.G.), dentro de los dos (2) meses contados desde el término del periodo de adhesión, la que mantendrá un registro estandarizado de dicha información. HOTELGA Araucanía A.G. entregará a la ASCC esta información, en formato digital, en el mes tres (3). Los registros se deben llevar en archivos digitales para hacer más fácil su manejo y distribución.

Los autodiagnósticos de Sello S se deberán entregar a la ASCC, en conjunto con los respectivos diagnósticos individuales de APL.

2. Seguimiento y control del avance en la implementación del acuerdo

El seguimiento y control debe ser realizado para cada instalación, a través de auditorías con personal propio o contratado para tal efecto, que den cuenta del estado de avance de las metas y acciones establecidas en el APL.

Las instalaciones deberán realizar un informe de auditoría de seguimiento y control en los meses ocho (8) y dieciséis (16) contados desde la fecha de término del período de adhesión.

Los informes de auditoría deben contener a lo menos los requisitos establecidos en la NCh2807.Of2009, en la sub-cláusula 5.2 y ser enviados a HOTELGA Araucanía A.G., para que ésta elabore el informe consolidado correspondiente.

El informe consolidado deberá ser enviado por HOTELGA Araucanía A.G. a la ASCC en los meses nueve (9) y diecisiete (17), contados desde el término del período de adhesión al APL, conjuntamente con los informes de cada instalación y empresa, para verificar que cumplen con todos los requisitos formales establecidos en la NCh2807.Of2009, para luego distribuirlos a los organismos públicos correspondientes.

Esta fase de seguimiento y control será monitoreada por el Comité Coordinador del Acuerdo, conforme a la NCh2797.Of2009.

3. Evaluación Final de Cumplimiento

Transcurrido el plazo establecido en el Acuerdo para dar cumplimiento a las metas y acciones, se procederá a realizar la evaluación final de los resultados obtenidos, a través de la auditoría correspondiente. Esta se realizará según los criterios y requisitos de la NCh2807.Of2009 y la debe realizar un auditor registrado cumpliendo los requerimientos establecidos en la NCh2825.Of2009.

Las empresas deberán remitir los resultados de las auditorías finales a HOTELGA Araucanía A.G., dos meses después de alcanzado el plazo de duración del Acuerdo, es decir, en el mes dieciocho (18), contado desde el término del periodo de adhesión del APL.

HOTELGA Araucanía A.G. elaborará un “Informe Consolidado final” de todas las auditorías finales, el cual debe contener:

- Cumplimiento promedio por acción y por meta de cada instalación, cada empresa y del sector.
- Observaciones específicas y objetivas relacionadas con el proceso de auditoría.
- Información relativa a los costos y beneficios de la implementación del Acuerdo que entreguen las empresas.
- Información relativa a los indicadores de sustentabilidad definidos para el sector.

HOTELGA Araucanía A.G. remitirá dicho informe a la ASCC, quien verificará si cumple con los requisitos mínimos establecidos en la NCh2807.Of2009, para luego remitirlos a los organismos públicos correspondientes, para su validación. La Asociación Gremial entregará este informe a la ASCC al mes veinte (20), contado desde la fecha de finalización del período de adhesión del APL.

4. Certificado de Cumplimiento del APL

Finalizada la auditoría final de cumplimiento del Acuerdo, se emite un informe que señala el porcentaje de cumplimiento final alcanzado por la instalación. En caso de obtener un 100% de cumplimiento la empresa puede acceder al otorgamiento del Certificado de Cumplimiento del APL.

Aquellas instalaciones que no hubieren obtenido el 100% en la evaluación final, pero que hayan alcanzado más de un 75%, podrán acceder a dicho certificado siempre y cuando corrijan los incumplimientos detectados, en el plazo propuesto por el auditor que hubiere realizado la evaluación y que cuente con la validación de la ASCC. Previo a la entrega del Certificado respectivo a la ASCC solicitará un informe a los organismos públicos firmantes, respecto del cumplimiento satisfactorio de aquellas metas y acciones que se encuentren en el ámbito de su competencia. El ente fiscalizador puede realizar inspecciones o visitas para validar el informe, y tendrá un plazo de 90 días para entregar su evaluación.

El certificado es otorgado por la ASCC. El certificado dará cuenta en forma individual que la instalación cumplió con el 100% de las metas y acciones comprometidas en el presente Acuerdo.

Para el cálculo de los porcentajes referidos en la presente cláusula, se considerarán únicamente aquellas acciones comprometidas por las empresas beneficiarias en el presente acuerdo.

Las empresas que hayan obtenido el Certificado de Cumplimiento del Acuerdo de Producción Limpia otorgado por la ASCC, podrán optar al uso del sello APL, que corresponde a una marca mixta registrada a nombre del Consejo Nacional de Producción Limpia (actualmente Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático), Registro N° 865723 del 09/11/2009. Para hacer uso del sello, las empresas deberán suscribir un contrato de licenciamiento de marca con la ASCC, redactado por este último, que contendrá los derechos y obligaciones a que estarán sujetos los usuarios del sello, las condiciones de su uso, y su duración.

5. Mantención del Cumplimiento del APL

Una vez certificada una empresa y/o instalación en el cumplimiento del respectivo Acuerdo de Producción Limpia, éste tendrá una duración de tres años, no obstante se deberán realizar supervisiones y re-evaluaciones anuales según se establece en NCh2807.Of 2009.

OCTAVO: ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LOS ACTORES ASOCIADOS AL SEGUIMIENTO, CONTROL, EVALUACIÓN Y MANTENCIÓN POSTERIOR DEL ACUERDO

1. Empresas Suscriptoras

Responsabilidades:

- Suscribir el Acuerdo de Producción Limpia en los formularios de adhesión y entregárselo a HOTELGA Araucanía A.G., la que deberá remitir copia a la ASCC.
- Ejecutar las acciones específicas que se estipulan en el Acuerdo de Producción Limpia, a fin de alcanzar las metas comprometidas dentro de los plazos establecidos en el presente Acuerdo.
- Realizar el diagnóstico inicial cuando corresponda incorporando los indicadores definidos para el sector y entregar los resultados a HOTELGA Araucanía A.G.
- Realizar las auditorías de seguimiento y control, con personal propio o contratado para tal efecto.
- Realizar la auditoría final con un auditor registrado.
- Entregar información de los resultados de las auditorías de seguimiento y control y la auditoría final a HOTELGA Araucanía A.G. en los plazos convenidos.
- Entregar como parte de la auditoría final información relativa a los indicadores de sustentabilidad definidos para el sector, costos y beneficios de la implementación de las acciones comprometidas en el APL a HOTELGA Araucanía A.G., que permitan realizar una evaluación de impactos ambientales, productivos y de higiene y seguridad laboral, del conjunto de empresas suscriptoras del APL.

2. Asociación Gremial Hotelera, gastronómica y Turística de la Araucanía (HOTELGA Araucanía A.G.)

Responsabilidades:

- Difundir el APL entre los empresarios, con el fin de promover la suscripción.
- Promover el cumplimiento del acuerdo y apoyar a las empresas en la realización de las auditorías.
- Elaborar los informes consolidados de diagnóstico, seguimiento y control, con la información que le envíen las empresas.
- Elaborar el informe consolidado final, que contenga los informes de auditoría de evaluación final de las empresas.

- Elaborar el informe de evaluación de impacto del APL, considerando los indicadores de sustentabilidad definidos para el sector.
- Participar del Comité Coordinador del Acuerdo.
- Fomentar el cumplimiento de los compromisos del Acuerdo.
- Designar a un responsable de evaluar, inspeccionar, consolidar y distribuir la información referente al proceso de implementación del Acuerdo.
- Reportar a la ASCC los usos indebidos del logo del certificado de cumplimiento de los APL, de acuerdo a lo establecido en el documento denominado “Condiciones de Uso del Logo del Certificado de Cumplimiento de los Acuerdos de Producción Limpia”, aprobado por el Consejo Directivo de la ASCC en sesión de fecha 18 de mayo de 2009.

3. Los Organismos Públicos Participantes del APL

Responsabilidades:

- Ejecutar las acciones específicas que se estipulan en el Acuerdo de Producción Limpia, a fin de alcanzar las metas comprometidas dentro de los plazos establecidos en el presente acuerdo.
- Participar del Comité Coordinador del Acuerdo.
- Recibir, analizar, validar y almacenar la información agregada relativa a la implementación de las acciones que son de su competencia exclusiva y que se encuentran contenidas en el Acuerdo. Además de orientar a las empresas al cumplimiento de las metas.
- Emitir un informe a solicitud de la ASCC, en un plazo de noventa (90) días, del cumplimiento de una instalación específica, respecto de las metas y acciones comprometidas relacionadas con las materias de su competencia.
- Ejercer su rol fiscalizador y considerar en la fiscalización los compromisos adquiridos en el Acuerdo de Producción Limpia.
- Apoyar el monitoreo, evaluación y verificación del cumplimiento de las acciones y metas comprometidas en el acuerdo, a través de la designación de un responsable al interior del servicio.
- Difundir el APL al interior de su servicio.
- Difundir a HOTELGA Araucanía A.G., posibilidades de fondos que apoyen la implementación de acciones o iniciativas que surjan a partir del trabajo articulado de estas empresas, con el objetivo de promover el Desarrollo Turístico Sustentable de la Región de la Araucanía, de fomentar la productividad y eficiencia del sector, así como su articulación.

4. Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático (ASCC)

Responsabilidades:

- Coordinar el Comité Coordinador del Acuerdo.
- Apoyar la definición y levantamiento de los indicadores de sustentabilidad del sector.
- Fomentar el cumplimiento del Acuerdo.
- Cumplir los compromisos que se hayan declarado en el Acuerdo.
- Coordinar el flujo de información entre HOTELGA Araucanía A.G. y los organismos públicos participantes del APL para los fines correspondientes.
- Otorgar el certificado de cumplimiento del APL.
- Difundir a HOTELGA Araucanía A.G., posibilidades de fondos que apoyen la implementación de acciones o iniciativas que surjan a partir del trabajo articulado de estas empresas, con el objetivo de promover el Desarrollo Turístico Sustentable de la Región de la Araucanía, de fomentar la productividad y eficiencia del sector, así como su articulación.

NOVENO: COMITÉ COORDINADOR DEL ACUERDO

El Comité Coordinador del Acuerdo es el encargado de monitorear el avance en la implementación del Acuerdo y solucionar los problemas y diferencias que surjan durante su desarrollo. Tiene además competencia para establecer las medidas aplicables en los casos de incumplimiento respecto de aquellas metas y acciones que no se encuentren normadas.

Está conformado por representantes de todas las instituciones firmantes del APL, quienes son designados mediante un oficio o carta firmada por el representante legal de la institución.

En el caso de surgir controversias relativas a la interpretación, implementación o grado de cumplimiento del Acuerdo, y que no se hubiere resuelto por otras vías, las partes deben recurrir al Comité Coordinador del Acuerdo. Las decisiones que adoptará este Comité serán por consenso y estará formado por un representante de Asociación Gremial Hotelera, gastronómica y Turística de la Araucanía (HOTELGA Araucanía A.G.), por los representantes de los Servicios Públicos que tengan competencia en la materia a resolver y por un representante de la ASCC.

DÉCIMO: DIFUSIÓN, PROMOCION Y ACCESO A FINANCIAMIENTO

1. Difusión y promoción

Las instalaciones suscriptoras que hayan cumplido con los compromisos establecidos y hayan sido certificadas, podrán utilizar el acuerdo como un mecanismo de promoción comercial de sus productos y servicios.

Las instituciones promotoras del Acuerdo, podrán proponer, consensuar y llevar a cabo otras actividades e iniciativas.

2. Acceso a financiamiento

Para efectos de apoyar el cumplimiento de las metas del presente Acuerdo, la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático (ASCC) se compromete en los siguientes términos:

Apoyar, en el marco del presupuesto y normativa vigente, con los recursos para el cumplimiento de los compromisos emanados del presente acuerdo. Ello considera el instrumento Fondo de Promoción de PL, a través de sus Líneas 1, 2, 3 y 4, que tienen como objetivo apoyar a las empresas, a través de las asociaciones gremiales, en diversas actividades ligadas a la producción limpia y a los APL, como en la implementación, evaluación, formación de conocimientos y competencias, misiones público-privadas y difusión de resultados.

Estas actividades corresponden a las acciones mínimas a realizar dentro del marco del Acuerdo. Las instituciones promotoras del Acuerdo, podrán proponer, consensuar y llevar a cabo otras actividades e iniciativas, durante la ejecución del acuerdo.

DÉCIMOPRIMERO: SANCIONES

Las sanciones por incumplimiento de los contenidos del Acuerdo que se procede a detallar son complementarias entre ellas, y consisten en:

Asociación Gremial Hotelera, gastronómica y Turística de la Araucanía (HOTELGA Araucanía A.G.), parte del Acuerdo, establecerá sanciones a las empresas asociadas, en función de lo que señalen los estatutos de la organización.

Estas pueden ir desde amonestación, multa, hasta expulsión de la Asociación dependiendo de la gravedad.

En caso que el Acuerdo tenga asociados instrumentos de fomento del Estado, el incumplimiento de los contenidos del mismo, hará aplicable las sanciones establecidas en el contrato del instrumento de fomento respectivo.

Una componente del seguimiento y control de los Acuerdos es la publicación de los resultados del mismo. En tal sentido, la ASCC podrá publicar la lista de instalaciones que cumplen y la lista de las que no cumplen con éste en su página web u otro medio. Asimismo, los Servicios públicos participantes del Acuerdo podrán utilizar dicha información para su difusión.

De comprobarse a través del seguimiento y control que una o más empresas no dan cumplimiento en el plazo acordado a las metas y acciones definidas en el Acuerdo de Producción Limpia, el organismo fiscalizador implementará el correspondiente procedimiento inspectivo en aquellas materias que sean de su competencia, con el objeto de determinar si son aplicables las medidas previstas en el propio Acuerdo de Producción Limpia o medidas propias de cada organismo fiscalizador.

DÉCIMOSEGUNDO: ADHESIÓN AL ACUERDO

Las empresas tendrán un plazo de dos meses (2) para adherir al Acuerdo, contados desde la fecha de firma del mismo por parte de las autoridades y HOTELGA Araucanía A.G.

La adhesión se producirá mediante trámite de ingreso por parte de HOTELGA Araucanía A.G. a la Oficina de Partes de la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático del formulario institucional predispuesto y en que constará la voluntad de la empresa, lo que podrá certificarse.

DÉCIMOTERCERO: PLAZO

El plazo total de cumplimiento del presente Acuerdo es de dieciocho (18) meses, contados desde que finalice el período preliminar de adhesión al mismo. Sin perjuicio de lo anterior, cada una de las acciones establecidas en el presente Acuerdo debe ser cumplida en el plazo específico fijado para cada una de ellas.

En consecuencia, el plazo para la implementación y cumplimiento de las metas y acciones comprometidas comenzará a contarse una vez transcurrido el lapso preliminar de adhesión del Acuerdo, por lo que el plazo total del APL, para efectos de ambos términos es de veinte (20) meses.

DÉCIMOCUARTO: VIGENCIA PARA SERVICIOS PÚBLICOS

El presente Acuerdo entrará en vigencia una vez que se encuentre totalmente tramitado el último acto administrativo que lo apruebe y durará hasta el efectivo cumplimiento de los compromisos asumidos en éste, particularmente del deber de validación de los servicios públicos de conformidad con el número 4 de la cláusula Séptima precedente.

Sin perjuicio de lo anterior, por razones de buen servicio, las acciones comprometidas en el presente Acuerdo podrán comenzar a ejecutarse desde la fecha de su suscripción.

DECIMOQUINTO: PERSONERÍAS

Las personerías con que comparecen:

LUIS MAYOL BOUCHON, Intendente y Ejecutivo del Gobierno Regional de La Araucanía; consta en Decreto N° 419, del 11 de marzo de 2018, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública; **MONICA ZALAUETT SAID**, Subsecretaria de Turismo; consta en el Decreto Supremo N° 44 de 11 de marzo de 2018 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; **GIOVANNI CALDERON BASSI**, Director Ejecutivo de la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático de la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático, consta en Resolución Afecta N° 63 de la Corporación de Fomento de la Producción, de fecha 24 de agosto de 2018; **KATIA GUZMÁN GEISSBÜHLER**, Secretaria Regional Ministerial de Salud Pública de la Región de la Araucanía, consta en Decreto N° 49, del 27 de marzo de 2018, del Ministerio de Salud; **JOSÉ MIGUEL SÁNCHEZ FERNÁNDEZ DE LA REGUERA**, Director Regional (S) de Turismo de Araucanía, del Servicio Nacional de Turismo, consta en Resolución Exenta N° 535, de SERNATUR, de fecha 26 de julio de 2018, a través de la cual se asignan funciones de carácter directivo para subrogar en el cargo de Director Regional de Turismo; **ANIBAL GUTIÉRREZ FRIAS**, Presidente de Asociación Gremial Hotelera, gastronómica y Turística de la Araucanía (HOTELGA), consta en Certificado N° 68342 de la División de Asociatividad y Economía Social de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, de fecha 7 de noviembre de 2018.

DÉCIMOSEXTO: EJEMPLARES

Se extiende el presente ACUERDO en 2 copias.

DECIMOSEXTO: FIRMANTES

LUIS MAYOL BOUCHON

Intendente y Ejecutivo del Gobierno
Regional de La Araucanía

MONICA ZALAUETT SAID

Subsecretaria de Turismo

GIOVANNI CALDERON BASSI

Director Ejecutivo
Agencia de Sustentabilidad y Cambio
Climático

KATIA GUZMÁN GEISSBÜHLER

Secretaria Regional Ministerial de Salud
Pública
Región de la Araucanía

**MIGUEL SÁNCHEZ FERNÁNDEZ DE
LA REGUERA**

Director Regional de Turismo (S)
Sernatur Araucanía

ANIBAL GUTIÉRREZ FRIAS

Presidente
Asociación Gremial Hotelera,
gastronómica y Turística de la Araucanía