



POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD

Mero Gaucho - Hotel Boutique

En Mero Gaucho Hotel Boutique sabemos que tenemos una gran responsabilidad con el Turismo, con nuestros colaboradores y clientes y con nuestro valioso entorno natural y cultural. Por esto, hemos tomado un compromiso como empresa con la sustentabilidad en todos nuestros niveles; reconocemos el gran impacto que tenemos como actores de la industria hotelera tanto en el ámbito natural como en el humano y creemos que podemos ser un agente de cambio positivo en el desarrollo responsable de nuestra economía local a través de prácticas que estén alineadas con las políticas de sustentabilidad universales.

La sustentabilidad está presente en cada toma de decisiones en nuestra empresa y por lo tanto hemos definido políticas y estándares a seguir en distintos los ámbitos que conforman nuestro organismo.

Ámbitos de sustentabilidad

I. MEDIOAMBIENTAL

La industria hotelera tiene, sin duda, un enorme impacto en la capacidad de carga de un determinado lugar, ya sea en un entorno urbano, rural o agreste. Conocemos el desgaste y sobrecarga que genera el aumento exponencial de la población flotante lo que no es necesariamente compensado en su totalidad, o incluso de forma parcial, por el aporte económico que este flujo humano pueda generar. Es por eso que entendemos la importancia de reducir el impacto ambiental al mínimo con la finalidad de ser un aporte real y significativo para nuestro entorno tanto en Puerto Varas como a nivel nacional.

• Generación mínima

Hemos reducido la generación de residuos al mínimo posible en nuestras operaciones y esta misma política la mantenemos al momento de implementar cualquier ciclo operacional nuevo, renovación o mejora en nuestro equipamiento e infraestructura. Aspiramos a llevar nuestras emisiones y desechos a su mínima expresión, algo que hemos llamado “generación cero” y que dentro de las medidas actualmente incluye:

- Iluminación LED en todo el recinto
- Mínimo de iluminación de seguridad encendida en horas de bajo flujo

- Mínima presencia de artículos eléctricos en las habitaciones (frigobar, hervidor, cafetera, secador de pelo, plancha, equipo de sonido, ventilador, calefactor eléctrico, consolas de videojuego, entre otros) Sólo contamos con TV y box de TV cable; secador de pelo, plancha y ventilador se entregan a solicitud.
- Reducción de amenities para aseo personal; hemos implementado dispensadores de jabón, shampoo, bálsamo y gel de ducha en los baños de cada habitación con el fin de eliminar por completo el deshecho innecesario de los artículos de aseo personal de cortesía que significan una enorme generación diaria de residuos.
- Recambio diario de ropa blanca sólo a solicitud.
- Externalización de lavandería con sistema de arriendo de ropa blanca común a varios hoteles lo que se traduce en un menor universo de sábanas y toallas y por lo tanto en menor consumo de agua.
- Calefacción central por radiadores con termostato.
- Aislación térmica en muros, techos y ventanas lo que se traduce en un consumo menor y más eficiente de calefacción.
- Disposición eficiente de los alimentos en el desayuno para disminuir el desecho de comida y envases; preparación de algunos alimentos en el momento en las cantidades solicitadas, fruta disponible sin picar y no utilización de sachets (azúcar en azucarero, café en recipientes, mantequilla y mermelada en pocillos, entre otros)
- Envío de boletas y facturas electrónicas exclusivamente por e-mail
- Disposición de productos para la venta en las habitaciones sólo con envases reciclables y/o reutilizables (botellas de vidrio, empaques de papel o cartón)

- **Recuperación de residuos**

En aquellos casos en los que es inevitable generar algún tipo de deshecho nos hemos comprometido a hacernos cargo de éste a través de su reciclaje o reutilización. Para ello hemos tomado diferentes medidas según el origen del residuo:

- **Reciclaje:** Los residuos que no pueden ser evitados son recuperados y llevados a plantas de reciclaje certificadas. Para ello trabajamos con Taller Verde Sur quienes realizan la recuperación de todos los residuos domiciliarios reciclables dos veces al mes.
- **Orgánico:** Los residuos orgánicos los recuperamos para la generación de compost el que es utilizado en jardines y para la alimentación de animales de granja.
- **Reutilización:** Procuramos darle una segunda vida a todos aquellos residuos que no podemos reciclar a través de la elaboración de ecoladrillos con botellas y residuos plásticos, confección de paños de limpieza y bolsas de tela con ropa blanca en desuso y donación de ropa blanca en buen estado para personas en situación de calle, entre otros.
- **Oficina:** la papelería utilizada en las labores de oficina diarias es, en su mayoría y en la medida de lo posible, papel reutilizado, evitando así el consumo excesivo de resmas para imprimir, tacos de papel y post-its.

- **Educación y capacitación**

Creemos que el aspecto más importante en las políticas sustentables con al medioambiente son las acciones que realizamos no sólo como individuos sino las que se realizan en comunidad tanto local como global. En este aspecto estamos convencidos de que la Educación es la única y más importante

herramienta para lograr impactos positivos, efectivos y a largo plazo. Como Hotel estamos comprometidos con entregar una información clara y de fácil acceso a nuestros colaboradores y a nuestros clientes realizando capacitaciones internas e invitando a los agentes externos a unirse a nuestras políticas con un compromiso concreto y bien entendido desde sus bases. En cuanto al reciclaje y correcta recuperación de residuos hemos contado con la asesoría de Taller Verde Sur para capacitar a nuestros colaboradores internos quienes a su vez han trascendido esta información fuera de su lugar de trabajo hasta sus hogares y círculos cercanos. Por último, a través de infografías invitamos a nuestros huéspedes a conocer nuestras políticas de manejo de desechos y transformarse en un eslabón activo en nuestra cadena de valor, pasando a ser así parte de un Turismo Regenerativo.

II. SOCIAL

En Mero Gaucho Hotel Boutique nuestra principal preocupación es el cuidado de la vida, salud y bienestar de nuestros colaboradores y de todas las personas que son parte de nuestro entorno. Sabemos que el factor humano es el que entrega el valor en nuestra operación y que nuestra industria existe por, para y gracias a las personas. Con respecto a esto podemos declarar que:

- **Las personas son lo primero.**

La seguridad y salud de las personas son nuestra prioridad. Procuramos mejorar continuamente nuestro desempeño en todos los aspectos que podrían impactar a nuestros colaboradores y vecinos. Respetamos los derechos humanos como valor fundamental, la cultura y las costumbres de las comunidades y de los pueblos originarios, con especial atención en nuestro territorio.

- **Tenemos un compromiso con el desarrollo profesional, la motivación y el bienestar de nuestros colaboradores.**

Buscamos comprometer a nuestros colaboradores a través de valores comunes, basándonos en una atractiva oferta de valor que enriquezca la experiencia de formar parte de nuestro equipo. Incentivamos el desarrollo de los talentos de nuestros colaboradores, valoramos y respetamos su participación activa y procuramos mantener las mejores relaciones laborales abriendo espacios de diálogo en un organigrama horizontal y sistema de trabajo colaborativo y respetuoso. Reconocemos la importancia de la diversidad e igualdad de oportunidades, por lo que nos esforzamos continuamente en crear entornos que permitan la integración y desarrollo profesional; en este aspecto buscamos aportar a la igualdad de género lo que nos ha llevado como consecuencia a tener hoy un equipo conformado en su mayoría por mujeres. Privilegiamos la incorporación a nuestro equipo de habitantes originales de las áreas circundantes y al mismo tiempo tenemos las puertas a inmigrantes que puedan aportarnos a la diversidad y enriquecer nuestro espacio de trabajo; con respecto a esto último somos estrictos en mantener todas nuestras contrataciones adheridas a las políticas migratorias vigentes.

En materia legal y laboral, nos aseguramos del cumplimiento de altos estándares en materia de remuneraciones y contratos de trabajo, seguridad, salud ocupacional y protección.

Por último, nos preocupamos de que nuestros colaboradores externos apliquen en sus propios sistemas normas de conducta ética alineadas con las nuestras.

- **El diálogo es nuestro mejor aliado**

Basamos nuestro trabajo en la colaboración permanente, por lo que llevar una comunicación de buena calidad es esencial. Para este fin contamos con instancias de diálogo establecidas a través de conductos regulares en las que se incluyen reuniones de equipo, entrevistas personales y medios de comunicación activos, permanentes y transversales. Los agentes supervisores se encuentran siempre disponibles para quienes se encuentran a su cargo y asimismo procuramos que todos los colaboradores mantengan entre sí un diálogo permanente, fluido y respetuoso.

De la misma manera estamos abiertos al diálogo con nuestros colaboradores externos, clientes y vecinos para quienes contamos con un libro de felicitaciones, sugerencias y reclamos a su disposición y con canales de comunicación abiertos y directos con la Gerencia.

- **Protegemos a nuestros niños y grupos de riesgo**

Como hotel adherimos firmemente a las normativas internacionales en contra de la explotación sexual infantil y la trata de personas. Contamos con rigurosos protocolos en cuanto al hospedaje con menores de edad y el ingreso a nuestro establecimiento es exclusivamente para personas que se encuentren previa y debidamente registradas y pasen exitosamente por nuestras barreras de seguridad protocolares.

III. ECONOMICO

Como empresa hotelera estamos conscientes de que nuestra actividad nos permite aportar al crecimiento económico de la comunidad donde operamos, por lo que constantemente buscamos maneras sustentables de mejorar nuestra eficiencia operacional que aseguren la generación de valor en un mediano plazo. Nuestro compromiso es siempre primero con pequeños emprendedores locales con quienes nos retroalimentamos en una cadena de valor beneficiosa para todos los componentes. No trabajamos a consignación y los productos que nos entregan son pagados en su totalidad en un plazo menor a 30 días. Entre nuestros proveedores locales actuales que representan un real valor en nuestra comunidad contamos con la colaboración de:

- **Henko Patagonia - sustainable handcraft**
- **Mallki - frutos secos y semillas**
- **Dominique Chocolaterie – chocolatería belga**
- **Mawun Rainwater - agua de lluvia embotellada**
- **Café Llanquihue - café en grano tostado en Puerto Varas**
- **Alexi Orellana - panadero artesanal**
- **FEN crackers – snacks saludables**

Aspiramos a que en un futuro la totalidad de nuestros proveedores sean pequeños emprendedores locales para así activar aún más la industria cercana y aportar significativamente a la economía de nuestra región.

CONCLUSION

Como Mero Gaucho Hotel Boutique creemos en la importancia de desarrollarnos como una empresa responsable y buscamos ser reconocidos por nuestra honestidad y transparencia en los negocios y una conducta respetuosa de la normativa vigente, los derechos humanos y el medioambiente. Como fortalezas destacamos que cumplimos con nuestros compromisos, valoramos la comunicación y tenemos implementadas normativas internas sobre conductas éticas y prevención de la corrupción. Conocemos el significado real de la sustentabilidad, procuramos aplicar sus principios en cada nivel de nuestra organización y trascender nuestro mensaje más allá de nuestra institucionalidad. Por último, creemos en la innovación y en nuestra capacidad de mejorar continuamente, es por esto que buscamos impulsar iniciativas que den respuesta a los desafíos del negocio y necesidades del entorno, generando así nuevas formas de hacer Hotelería y Turismo Sustentable.



Rocío Soledad Usón Pizarro
Socia Fundadora & Gerente General

Abril, 2019