

CÓDIGO DE SUSTENTABILIDAD DE LA INDUSTRIA VITIVINÍCOLA CHILENA

Estándar de Cumplimiento Enoturismo Sustentable /
Versión 1.0/03.2020





AREA MORADA

Alcance:

Corresponde al lugar físico de la empresa donde se desarrollan las actividades enoturísticas, que estén dentro de las instalaciones de la viña.

Puntaje Total: 584



Capítulo 1: Gestión General



Capítulo 2: Medioambiente



Capítulo 3: Calidad y Servicio



Capítulo 4: Aspectos Sociales



Capítulo 5: Sustentabilidad Económica



Capítulo 6: Implementación y Seguimiento



CONFIDENCIAL



Capítulo I: Gestión



CONFIDENCIAL

SUBCAPÍTULOS:

Sub-Capítulo 1.1: Aspectos Generales

PUNTAJE TOTAL: 56



1.1. ASPECTOS GENERALES: 56 puntos.

Requisitos

- 1.1.1.** La empresa debe contar con una política de sustentabilidad documentada, que considere los servicios enoturísticos que ofrece la viña, incorporando lo siguiente: compromiso de la empresa con la sustentabilidad y cumplimiento de la legislación nacional vigente; definición de objetivos sustentables y planes de acción; debida diligencia y responsabilidad con su cadena de valor, comprometiendo a todas las partes implicadas para su cumplimiento y finalmente identificación y compromiso con sus principales partes interesadas (trabajadores, proveedores, clientes, consumidores, comunidad y otros), destacando especialmente la satisfacción de los clientes. Esta política puede estar integrada a la Política General de la empresa o ser una política independiente.
- 1.1.2.** La empresa debe incorporar el alcance del área de enoturismo sustentable al Código de Ética, el cual se solicita en el Área Naranja del Código de Sustentabilidad. Si la empresa lo desea, puede contar con un Código de Ética independiente, sólo para el área de enoturismo.
- 1.1.3.** Se debe implementar un sistema de gestión de la sustentabilidad con personal idóneo y mecanismos orientados a la calidad de los productos y servicios ofrecidos, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes.
- 1.1.4.** La empresa debe mantener vigente los siguientes permisos, según corresponda al alcance de los servicios ofrecidos:
- i. Resolución Sanitaria.
 - ii. En el caso de los hospedajes, estos deben cumplir con la normativa establecida en el Decreto Supremo N° 194 del Ministerio de Salud.
 - iii. Patente Comercial.
 - iv. Patente de Alcoholes.
 - v. Registro de Sernatur e inspección para alojamiento y actividades de turismo aventura (Obligatorio).
Registro en Sernatur para restaurantes y Tour operadores (optativo)

Nota: Sólo para la primera certificación de esta área, se aceptará permisos en trámite.



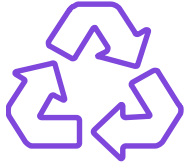
1.1.5. La empresa debe contar con una descripción documentada de los servicios enoturísticos que ofrece, como por ejemplo:

- Tour: Caminata en viñedo, Bicicleta, Cabalgata, Paseo en Globo, Vendimia, Trekking, etc.
- Alojamiento.
- Restaurant.
- Eventos (Ej.: matrimonios).
- Tienda.
- Museo.
- Cafetería.
- Picnic.
- Spa.
- Clases de Cata.
- Degustación.
- Emporio.
- Otros.

Estas descripciones deben estar disponibles para los clientes y deben contener como mínimo: Descripción de la actividad, horarios, exclusiones, precios, duración, seguros involucrados, lugar en que se realizará la actividad, idiomas, cantidad máxima y mínima de personas, lugar tipo de accesibilidad (universal o restringida), además de cualquier otra información que la viña considere relevante. Para actividades de turismo aventura, debe contar con un plan de gestión de prevención y manejo de riesgos.



CONFIDENCIAL



Capítulo 2: Medioambiente



CONFIDENCIAL

SUBCAPÍTULOS:

Sub-Capítulo 2.1: Gestión Ambiental

Sub-Capítulo 2.2: Gestión Sustentable del Agua

Sub-Capítulo 2.3: Ahorro y Optimización de la Energía

Sub-Capítulo 2.4: Manejo y Gestión de Residuos

Sub-Capítulo 2.5: Protección de la Biodiversidad

PUNTAJE TOTAL: 176



CONFIDENCIAL

2.1. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL: 12 puntos.

Requisitos

- 2.1.1. Se debe realizar una identificación y evaluación de los principales impactos positivos y negativos al medioambiente, causados por las actividades descritas en el capítulo 1.



2.2. GESTIÓN SUSTENTABLE DEL AGUA: 48 puntos.

Requisitos

- 2.2.1. La viña debe contar con un diagnóstico del uso del agua que estipule claramente las fortalezas, deficiencias y oportunidades de mejora, junto con la identificación de las fuentes de aprovechamiento. En el caso de viñas certificadas, la empresa debe desarrollar e implementar un plan de uso de agua con metas, acciones, plazos y definición de responsabilidades en su implementación, con el objetivo de reducir y/o mantener el consumo de agua y hacer su uso más sustentable.
- 2.2.2. La empresa debe tener un registro de la cantidad de agua utilizada mensualmente.
- 2.2.3. La empresa debe mantener un indicador de uso del agua, seleccionando alguno de los siguientes, según corresponda.

Indicador

- m³ / huésped.
 - m³ / cliente.
 - m³ / visita.
 - m³/ turista (agregado de manera global).
- 2.2.4. Se debe realizar una evaluación de la calidad del agua (microbiológica y química) utilizada de acuerdo con la normativa legal vigente, como mínimo una vez al año. Si el valor se encuentra fuera de norma, se debe presentar acciones correctivas. También se consideran los análisis realizados por las empresas distribuidoras o el Comité de Agua Potable Rural.
 - 2.2.5. Se debe educar e integrar a los trabajadores y clientes en la optimización del uso y ahorro del agua, a través de buenas prácticas en las actividades laborales que realizan diariamente, en el caso de los trabajadores. Para clientes, debe haber señalética e información visual.



2.3. AHORRO Y OPTIMIZACIÓN DE LA ENERGÍA: 48 puntos.

Requisitos

- 2.3.1. La viña debe contar con un diagnóstico y/plan del uso de energía que estipule claramente las fortalezas, deficiencias y oportunidades de mejora, junto con la identificación de los tipos de energía que utiliza. En el caso de viñas certificadas, la viña debe desarrollar e implementar un plan de uso de energía con metas, acciones, plazos y definición de responsabilidades en su implementación, con el objetivo de reducir el consumo de energía y hacer su uso más sustentable.
- 2.3.2. La empresa debe llevar un registro mensual del consumo de energía (diésel, gas, gasolina y/o energía eléctrica).
- 2.3.3. La empresa debe mantener un indicador de la intensidad de uso de energía, considerando los consumos de energía eléctrica y combustible (diésel, gas, gasolina).

Indicadores:

kW hora/huésped.

Kw hora / visitante.

Kw hora / cliente.

- 2.3.4. Si la empresa cuenta con equipos de climatización y calefacción, se debe implementar medidas o sistemas que aseguren el buen funcionamiento de éstos. Las medidas pueden ser, por ejemplo, implementar señalética y procedimientos, los cuales deben ser conocidos por los trabajadores y clientes.
- 2.3.5. Se debe educar e integrar a los trabajadores y clientes en la optimización del uso y ahorro de energía, a través de buenas prácticas en las actividades laborales que realizan diariamente, en el caso de los trabajadores y con señalética e información visual, en el caso de los clientes.



2.4. MANEJO Y GESTIÓN DE RESIDUOS: 28 puntos.

Requisitos

- 2.4.1. La empresa debe desarrollar e implementar un Plan de Manejo de Residuos, incluyendo los residuos de alimentos, el cual incorpore la clasificación, generación, recolección y tratamiento, identificando acciones orientadas a su reducción y/o valorización.
- 2.4.2. La empresa debe implementar al menos un contenedor de reciclaje para residuos orgánicos y dos para residuos inorgánicos, los cuales debe posteriormente gestionar.
- 2.4.3. Se debe capacitar a los trabajadores en temas de reciclaje, reutilización y reducción de sus residuos. Los clientes también deben recibir información sobre esta materia.
- 2.4.4. Se debe reducir el consumo de bienes desechables en la operación y privilegiar la compra de insumos de limpieza biodegradables y/o amigables con el medioambiente (ej.: utensilios y bolsas biodegradables).



2.5. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD: 40 puntos.

Requisitos

- 2.5.1. La empresa debe incorporar dentro de sus visitas guiadas, el contexto de biodiversidad del entorno, con el fin de educar a los clientes sobre su cuidado e importancia.
- 2.5.2. La empresa debe implementar señalética (tótem, mapas, afiches, letreros, panales, otros) que identifique la flora y/o fauna presente en las zonas donde se lleva a cabo los servicios enoturísticos.
- 2.5.3. En el diseño de nuevas áreas verdes, jardines o lugares donde se realizan visitas guiadas, se debe incorporar especies de menor consumo hídrico, privilegiando especies nativas.
- 2.5.4. Debe existir algún procedimiento que indique el horario de riego de las áreas verdes y las capacitaciones al personal a cargo de esta labor.
- 2.5.5. En el establecimiento de nuevas áreas verdes, se debe utilizar un sistema de riego eficiente, preferentemente riego por goteo.
- 2.5.6. Se debe utilizar, en la medida de lo posible, aguas recicladas para el sistema de riego de áreas verdes.
- 2.5.7. Se debe realizar un análisis de riesgos sobre la flora y fauna presente en Áreas de Alto Valor Ecológico (AAVE) previo a la realización de las actividades enoturísticas y en base a ella, desarrollar e implementar un plan de mitigación. Esto se debe actualizar cada vez que se modifiquen las actividades o las áreas donde se realicen las actividades enoturísticas. Este análisis debe contener al menos con lo siguiente:
 - Actividades.
 - Identificación de riesgos.
 - Frecuencia.
 - Grado de impacto.
 - Especies identificadas.



CONFIDENCIAL



Capítulo 3: Calidad de Servicio



CONFIDENCIAL

SUBCAPÍTULOS:

Sub-Capítulo 3.1: Gestión General

Sub-Capítulo 3.2: Instalaciones del Servicio Enoturístico

Sub-Capítulo 3.3: Consumo Responsable

PUNTAJE TOTAL: 128



3.1. GESTIÓN GENERAL: 88 puntos.

Requisitos

3.1.1. La empresa debe implementar un registro de sus clientes y realizar un posterior análisis documentado de los datos, que entregue como como mínimo la siguiente información:

- N° de visitas.
- Nacionalidad.
- Días de estadía, en el caso del hospedaje.
- Gasto promedio por área o tipo de servicio.
- Canal (directo, tour operador, hospedaje, entre otros).
- Tipo de servicio.

Si la viña participa del Sistema de Medición de la Actividad Enoturística, puede evidenciar este requisito con la información entregada por el sistema.

3.1.2. La empresa debe contar con uno o más sistema o mecanismos para conocer el grado de satisfacción de los clientes y analizar los resultados de manera documentada.

3.1.3. La empresa debe incorporar dentro de sus servicios enoturísticos temáticas de sustentabilidad, con el fin de educar a los clientes. Esto puede realizarse mediante relatos, soportes interpretativos, tótem, entre otros. Se debe mencionar el Código de Sustentabilidad en algunos de los soportes utilizados y/o bien en los relatos de las visitas guiadas.

3.1.4. Los guías turísticos deben contar con las competencias necesarias para este fin: capacitaciones, estudios, diplomas, carreras afines, entre otros. Por lo menos debe existir un guía dentro del equipo, que cuente con un título técnico o profesional, relacionado con el área.

3.1.5. Las personas que trabajen en servicios de degustación o recomendación de vinos en salas de venta o restaurantes deben contar con las competencias necesarias para este fin: capacitaciones, estudios, diplomas, carreras afines, entre otros. Por lo menos debe existir un trabajador dentro del equipo, que cuente con un título técnico o profesional, relacionado con el área: Enólogo, Sommelier, Ingeniero Agrónomo especializado en el tema, Encargado de Marketing con especialización, etc.

3.1.6. Se debe realizar un análisis de riesgos de cada una de las actividades ofrecidas, que incluya todos los factores que podrían afectar la seguridad de visitantes y trabajadores, como también la mantención de los equipos y maquinarias incluidas en los servicios.



CONFIDENCIAL

- 3.1.7.** En base al análisis de riesgo del punto 3.1.6, se debe implementar planes de emergencia en caso de accidentes tanto de trabajadores como visitantes.
- 3.1.8.** Se debe realizar una evaluación de desempeño del personal por lo menos una vez al año y en base a los resultados contratar o crear capacitaciones que ayuden a disminuir las brechas encontradas, para mejorar el servicio entregado a los visitantes.
- 3.1.9.** La empresa debe tener en el área de servicio, al menos una persona con entrenamiento en primeros auxilios, quién debe contar con el certificado o documento similar, que verifique su capacitación. La capacitación debe ser de a lo menos 22 horas.
- 3.1.10.** La empresa debe contar con seguros que protejan a los clientes en caso de accidentes ocurridos durante la prestación de los servicios enoturísticos.
- 3.1.11.** La empresa debe contar con botiquines de primeros auxilios para sus visitantes y se debe reemplazar los elementos vencidos cuando corresponda. Los elementos básicos de un botiquín son:
- Jabón o alcohol gel.
 - Algodón.
 - Guantes de procedimiento.
 - Suero fisiológico.
 - Gasas.
 - Apósitos estériles.
 - Vendas.



3.2. INSTALACIONES DEL SERVICIO ENOTURÍSTICO: 24 puntos.

Requisitos

3.2.1. Las instalaciones deben permitir que personas con discapacidad, puedan acceder a los servicios turísticos y a la información que se entrega. Esto no sólo considera movilidad reducida, sino también discapacidades visuales, auditivas, entre otras.

La empresa debe considerar como mínimo acceso universal a las siguientes áreas:

Estacionamiento

Baños

Sala de ventas y/o degustación

3.2.2. Se debe contar con servicios higiénicos disponible para los clientes, ya sean de uso individual o colectivo, de acuerdo a la normativa vigente.

3.2.3. Todas las instalaciones deben contar con agua potable destinada al consumo humano y para las necesidades básicas de higiene y aseo personal.



3.3. CONSUMO RESPONSABLE: 16 puntos.

Requisitos

- 3.3.1.** La empresa debe educar a los clientes y trabajadores sobre el consumo moderado y responsable de vino, como parte de un estilo de vida saludable.
- 3.3.2.** Se debe identificar y evitar servir a personas de grupos de riesgo en las degustaciones. En el caso de menores de edad, se debe velar por el cumplimiento legal, de no dar alcohol a este grupo de personas.
- 3.3.3.** La empresa debe promover una actitud responsable de los clientes, para que las personas que hayan bebido alcohol, eviten conducir su vehículo posteriormente.



CONFIDENCIAL



Capítulo 4: Aspectos Sociales



SUBCAPÍTULOS:

Sub-Capítulo 4.1: Salud y Seguridad Ocupacional

Sub-Capítulo 4.2: Contratos, Ingresos, Jornadas de trabajo, Desarrollo profesional

Sub-Capítulo 4.3: Derechos Humanos

Sub-Capítulo 4.4: Comunidad

PUNTAJE TOTAL: 152



4.1. SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL: 32 puntos.

Requisitos

- 4.1.1.** La empresa debe contar con un programa de acciones orientado a la salud y seguridad ocupacional, que incluya obligatoriamente un análisis de riesgo y la capacitación como elementos centrales de prevención.
- 4.1.2.** Deben existir de manera visible, normas o procedimientos a seguir en caso de accidentes y/o emergencias y medidas de higiene para las operaciones y el funcionamiento de la empresa, que apunten a desarrollar las actividades con las medidas de seguridad adecuadas.
- 4.1.3.** La empresa debe contar con botiquines de primeros auxilios para sus trabajadores y se debe reemplazar los elementos vencidos cuando corresponda. Estos deben estar accesibles en los lugares de trabajo permanentes y en caso de trabajos puntuales, pueden moverse a estos sitios. Los elementos básicos de un botiquín son:
- Jabón o alcohol gel.
 - Algodón.
 - Guantes de procedimiento.
 - Suero fisiológico.
 - Gasas.
 - Apósitos estériles.
 - Vendas.
- 4.1.4.** La empresa debe estar adherida a una mutualidad, según la normativa vigente.



4.2. CONTRATOS, INGRESOS, JORNADAS DE TRABAJO, DESARROLLO PROFESIONAL: 36 puntos.

Nota: este capítulo no será auditado cuando la viña demuestre que el personal que trabaja en el área de enoturismo está considerado dentro del alcance del área naranja de este estándar.

Requisitos

- 4.2.1. Independientemente del régimen al cual pertenecen los trabajadores, sean estos contratados o subcontratados, permanentes o temporales, deben contar con un contrato de trabajo vigente y recibir una remuneración que cumpla con lo estipulado en la legislación laboral vigente. A su vez se deben realizar los pagos y descuentos legales correspondientes según lo estipule la misma ley.
- 4.2.2. Se debe respetar las jornadas de trabajo establecidas en el contrato, de acuerdo a legislación nacional vigente. Las horas podrán superar las legalmente establecidas en cualquier período de siete días y en circunstancias excepcionales, cuando el empleador pueda demostrar que ocurren estas circunstancias, como por ejemplo, aumentos de demanda y se cuente con el consentimiento de los trabajadores.
- 4.2.3. Se debe considerar el pago de horas extras cuando se excede la jornada de trabajo establecida en el contrato y existe un mutuo acuerdo. Además, se pagarán de acuerdo con lo establecido en la legislación laboral vigente.
- 4.2.4. Se debe estimular y facilitar la formación y capacitación continua de sus trabajadores. Para ello, se debe contar con un plan de capacitación y como resultado de la ejecución de éste, debe haber un indicador de horas promedio de capacitación al año. Deben incorporarse capacitaciones relacionadas a la sustentabilidad, como por ejemplo: calidad de servicio, medioambiente, entorno sociocultural, reciclaje, Código de Sustentabilidad.



4.3. DERECHOS HUMANOS: 48 puntos.

Requisitos

4.3.1. Se debe controlar y supervisar de manera especial, la prohibición de utilizar trabajo infantil y trabajo forzado, de acuerdo a la legislación nacional vigente y lo establecido en los Convenios de la OIT y las Convenciones de las Naciones Unidas.

4.3.2. La empresa no debe discriminar ni apoyar la discriminación, incluyendo su cadena de suministro, con respecto a: género, orientación sexual, edad, cultura, credo religioso, opción política, nacionalidad, personas en situación de discapacidad o por cualquier otro motivo ajeno a las labores que debe desempeñar en el cargo o perfil en cuestión. De esta manera la empresa se asegura de respaldar y respetar lo propuesto por el Estado, referente a la inclusión laboral de grupos más vulnerables.

4.3.3. En caso de que la viña cuente con alojamiento, el personal debe estar capacitado para reconocer situaciones donde exista explotación en los seres humanos y poder manejar adecuadamente situaciones de esta naturaleza. Se recomienda revisar el Código Conducta de prevención de ESCNNA – VT, del Servicio Nacional de Turismo.

4.3.4. Al contratar personas extranjeras en su empresa, debe asegurarse de cumplir la legislación laboral vigente. El contrato de trabajo para extranjeros debe firmarse en Chile, ante Notario Público y debe contemplar, además de las estipulaciones mínimas del Artículo 10 del Código del Trabajo, cláusulas indicadas en el Anexo 5.

El Código del Trabajo, establece además un porcentaje máximo de trabajadores extranjeros que pueden ser contratados por un empleador:

Un empleador que tenga más de 25 trabajadores sólo podrá contratar hasta un máximo del 15% de trabajadores extranjeros.

En cambio, si el empleador tiene 25 o menos trabajadores, no existe un límite para el porcentaje de trabajadores extranjeros que pueda contratar.

4.3.5. La empresa debe facilitar la inclusión laboral de personas con discapacidad, sin que esto afecte el servicio entregado o el funcionamiento de la empresa. Esto se puede demostrar mediante una política, que es conocida por los trabajadores o bien casos reales. Se debe considerar que el tipo de trabajo asignado no debe representar un peligro potencial para el personal contratado o para el resto de sus compañeros de trabajo.

Discapacidad se define según la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, como: Deficiencia física, intelectual o sensorial a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.



4.4. COMUNIDAD: 36 puntos.

Requisitos

- 4.4.1.** La empresa debe considerar la contratación de proveedores locales, cuando estos cumplan con los requisitos de la empresa.

Local: Por "origen local" se entenderá para efecto de esta evaluación: Aquello que se origina dentro de los límites geográficos de la región o dentro de un radio de 200km (Siempre considerando solo el territorio nacional).

Tener en cuenta que aquí hablamos de "Productor de origen local", haciendo referencia a quien fabrica, elabora, manufactura o confecciona un producto localmente ya sea una persona o una empresa, lo cual es muy distinto a un "Proveedor de origen local", que es quien comercializa productos que podrían haber sido elaborados fuera de los límites geográficos de la localidad.

- 4.4.2.** La venta de productos complementarios (artesanías, gastronómicos, etc.) debe incluir los de origen local, como parte de su oferta en sala de ventas. Se debe privilegiar a los pequeños productores. Se consideran también parte de este requisito las instancias que realiza la empresa durante el año, como encuentros, ferias, etc.
- 4.4.3.** La empresa debe desarrollar e implementar normas, procedimientos o políticas internas que regulen la relación comercial con sus proveedores MIPYME, principalmente en lo relacionado al pago oportuno.
- 4.4.4.** La empresa debe promocionar el patrimonio sociocultural de su entorno, fomentando redes de colaboración con otros actores del destino turístico.
- 4.4.5.** En caso de que la empresa esté en zonas arqueológicas o de comunidades indígenas, se debe promover el cuidado y la interacción de acuerdo con lineamientos establecidos por las instituciones pertinentes.



CONFIDENCIAL



Capítulo 5: Sustentabilidad Económica



CONFIDENCIAL

SUBCAPÍTULOS:

Sub-Capítulo 5.1: Sustentabilidad Económica

PUNTAJE TOTAL: 20



5.1. SUSTENTABILIDAD ECONÓMICA: 20 puntos.

Requisitos

- 5.1.1. La empresa debe contar con un plan de negocios actualizado y visado por la gerencia.
- 5.1.2. La empresa debe contar con mecanismos o un sistema de gestión financiero que considere inventario, control de gastos e ingresos, utilidades entre otras temáticas.
- 5.1.3. La empresa debe contar con indicadores de gestión, estadísticas comparativas y/o realizar análisis comerciales.



CONFIDENCIAL



Capítulo 6: Implementación y Seguimiento



CONFIDENCIAL

SUBCAPÍTULOS:

Sub-Capítulo 6.1: Difusión del Código

Sub-Capítulo 6.2: Reclamos, Sugerencias y Mejora Continua

PUNTAJE TOTAL: 52



6.1. DIFUSIÓN DEL CÓDIGO: 12 puntos.

Requisitos

- 6.1.1.** Como parte de la implementación correcta y cumplimiento de los objetivos del presente código, es que las empresas deben dar a conocer y transparentar los requisitos y responsabilidades aquí existentes, a través de sistema de difusión y promoción con sus trabajadores.



6.2. RECLAMOS, SUGERENCIAS Y MEJORA CONTINUA: 40 puntos.

Requisitos

- 6.2.1. Existe un coordinador o encargado de sustentabilidad del área Enoturística.
- 6.2.2. Se debe evaluar a través de auditorías internas anuales, el nivel de cumplimiento del presente código. Éstas deben estar bajo la responsabilidad de una persona que cumpla con las competencias necesarias, ya sea con un curso de auditor interno o bien capacitado en los cursos impartidos por Vinos de Chile, específicos del Código de Sustentabilidad.
Nota: Las empresas que soliciten certificación por primera vez deberán realizar su evaluación interna antes de la auditoría externa.
- 6.2.3. Una vez realizadas las auditorías internas o externas del Código, se debe crear e implementar un plan anual de mejora continua.
- 6.2.4. La empresa debe implementar canales de comunicación a través de los cuales responda de manera oportuna los reclamos, sugerencias y/o consultas que se relacionen con el cumplimiento del presente código. Este canal de comunicación debe ser anónimo y contar con una persona la cual esté a cargo de su gestión e implementación.