



## Política de sustentabilidad Puelmapu

*Puelmapu*: de la lengua que habla el pueblo originario mapuche, significa “*tierras del Este*” y también “*Este*”. Además, la palabra *puelmapu* en la cosmovisión mapuche está relacionada con el orden espacial y los puntos cardinales. El Este, donde se encuentra la Cordillera de los Andes en Chile, es un lugar donde predominan las ceremonias religiosas y profanas celebradas por el pueblo mapuche.

**Puelmapu Turismo Sustentable** es una empresa familiar, que está orientada al turismo geográfico, histórico y socio-cultural, así como también al turismo accesible. Somos jóvenes especializados en ofrecer actividades y salidas originales en la capital y a lo largo del país, que valoramos las distintas culturas, los viajes y recorrer nuestro país. La mayoría de los y las guías de Puelmapu vienen de áreas distintas al turismo, pudiendo aportar otra mirada a la presentación de los atractivos de Santiago y de Chile. Uno de nuestros objetivos como empresa de turismo (receptor e interno) es capacitar a quienes quieran trabajar como guías de turismo locales y también para que puedan desempeñarse en el turismo accesible. Así, seremos capaces de entregarles no tan sólo a los y las visitantes del extranjero, sino también a chilenos y chilenas, una mirada más amplia de lo que es nuestro país, de dónde viene y hacia dónde quiere llegar.

Nos capacitamos constantemente para promover el turismo accesible y todo lo que significa el cuidado del medio ambiente en el que convivimos, creando con esto más responsabilidad ecológica y responsabilidad inclusiva. Queremos incentivar la implementación de senderos accesibles idealmente al doble de los que ya existen en distintas reservas y reservas nacionales administrados por CONAF, para que así todos disfrutemos de los distintos paisajes que nos ofrece Chile.

Nos preocupa la educación ambiental y el manejo de residuos, por lo tanto reciclamos y al aire libre nos guiamos por los principios “No deje rastro” de la Escuela *National Outdoor Leadership School (NOLS)*. Promovemos el manejo de residuos responsable para reducir al máximo la basura que cada uno de nosotros genera en un viaje al aire libre y también en nuestra vida diaria. Además, nos interesa ser parte de las campañas por reducir nuestra huella de carbono y trabajar con quienes valoren las mismas ideas.

## Visión

**Puelmapu Turismo Sustentable** contribuirá con el desarrollo del capital humano de Chile a través de la valoración de los pueblos originarios y de la entrega de los mejores y más innovadores servicios turísticos seguros y profesionales, tanto en Santiago como en otras regiones.

## Misión

**Puelmapu Turismo Sustentable** participa en el desarrollo del país a través del uso eficiente de todos los recursos necesarios para ofrecer los mejores y más innovadores servicios turísticos. Nuestra empresa está comprometida con ofertas turísticas seguras, profesionales, verdes y que cumplen con las necesidades y expectativas de quienes visitan Chile y sus regiones. Establecemos el concepto de sustentabilidad de nuestra empresa en todas nuestras tareas y obligaciones; en lo posible trabajamos con fundaciones y acilos además de proveedores y otras pequeñas y medianas empresas, que emprenden y den empleo.

## Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Nuestro objetivo como **Puelmapu Turismo Sustentable** consiste en trabajar con responsabilidad social concreta para enseñar y mostrar nuestra cultura, territorio y geografía, además de incentivar la vida sana y el cuidado de la naturaleza desde la infancia hasta la adultez, recordando lo bueno que es para el cuerpo la actividad física al aire libre.

Parte de nuestro compromiso con la responsabilidad social corresponde al desarrollo del capital humano por medio de salidas gratuitas para que recorran Santiago y la Región Metropolitana. Tenemos programas especiales para que participen niños y jóvenes de las distintas comunas de Santiago, con discapacidad cognitiva y/o física y de escasos recursos. Queremos ofrecer una manera distinta de aprender sobre el medioambiente, el cuidado de la naturaleza, la geografía, la historia y el desarrollo cultural.

Contamos con un Protocolo de Servicios que nos permite entregar servicios turísticos de calidad y que responden a estándares recomendados por la Organización Mundial de Turismo. Nuestro Protocolo de Servicio es parte de la capacitación de los y las guías de **Puelmapu Turismo Sustentable** y establece las pautas que definen un servicio turístico seguro, innovador y de calidad. Nos importa entregar información clara e interesante, que además sea de utilidad para quien visita nuestro país, dependiendo de su área de interés y considerando nuestro foco: la geografía, la historia y la cultura de Chile.

Como guías locales e intérpretes entregamos información turística que responde a las necesidades de quienes nos visitan. Nuestro concepto de turismo geográfico, histórico y socio-cultural corresponde a uno de los beneficios de viajar con guías locales, capaces de dar a conocer con veracidad la idiosincrasia de nuestro país. La interpretación

de un guía local entrega una experiencia auténtica para quienes nos visitan y así beneficiamos la prosperidad y el desarrollo local.

### **Parámetros de calidad y seguridad (PCS)**

Todas nuestras salidas y actividades han sido implementadas de acuerdo con parámetros internacionales de seguridad y auto-cuidado en viajes al aire libre. Estos parámetros de calidad y seguridad abarcan todas nuestras salidas y varían dependiendo de las características del lugar que visitemos. Antes de cada salida, los y las participantes sabrán la dificultad de la ruta elegida, dónde partirán, dónde regresarán y por qué sendero caminarán.

La seguridad de cada uno de los y las participantes es una de nuestras prioridades y nos esforzamos por cumplir con los parámetros que entreguen confianza y seguridad en cualquier lugar que visitemos. En todas las salidas hemos contemplado el factor riesgo y estamos preparados para enfrentar los potenciales peligros y/o dificultades que puedan presentarse.

Además, promovemos una nutrición acorde con la actividad realizada. Por lo tanto, quienes viajen con **Puelmapu Turismo Sustentable** recibirán recomendaciones e instrucciones para un viaje seguro en relación a la alimentación e hidratación. Estarán informados y aprenderán cómo funciona nuestro cuerpo cuando realiza actividad física, cómo funciona nuestro sistema digestivo y qué pasa con nuestro sistema respiratorio y muscular cuando estamos en altura.