POLÍTICA CORPORATIVA

Política de Sustentabilidad

Declaración de principios y compromisos de Ecoturismo La Pancha en los ámbitos económico, sociocultural, ambiental, de seguridad y de calidad de servicio

Código del documento	**LP-POL-01**
Versión / Fecha de emisión	Versión 2.0 · 17-09-2026
Empresa	Lorena Victoria Pladellorens Casanova (nombre de fantasía Ecoturismo La Pancha) · RUT 12.492.089-2 · Sector Los Rápidos, km 7 camino a Laguna Los Palos, Puerto Aysén, comuna de Aysén, Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo
Criterio(s) Sello S	1.4 Política de Sustentabilidad · 4.8 Reducción de Desechables y Compras Locales · 4.9 Comercio Justo · 3.3 Prevención de Explotación de Seres Humanos (ESCNNA) · 2.3 Plan de Acción de Sustentabilidad
Verificador(es) que satisface	1.4.A (Política firmada por la alta gerencia) · 4.8.X (directrices de abastecimiento y consumo responsable y local) · 4.9.A (compromiso con el comercio justo) · 3.3.A (medidas contra la explotación de seres humanos) · 2.3.B (base de alineación del Plan de Acción)
Carpeta de depósito (repositorio)	ECOTURISMO LA PANCHA / 1.4 - Política de Sustentabilidad / 1.4.A
Elaborado por	Murillo & Partners Consultoría Sustentable, por encargo de la empresa
Revisado por	Lorena Victoria Pladellorens Casanova, Coordinadora de Sustentabilidad
Aprobado por	Lorena Victoria Pladellorens Casanova, Representante Legal

Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Elaboró / Aprobó
1.0	**Septiembre de 2023**	Política de Sustentabilidad original, suscrita por la Coordinadora de Sustentabilidad; base de los compromisos vigentes.	Ecoturismo La Pancha
2.0	17-09-2026	Reemisión integral: estructura por ámbitos, incorporación explícita de abastecimiento responsable y consumo local (4.8), comercio justo (4.9), prevención de la explotación de seres humanos y ESCNNA (3.3), seguridad del visitante (1.6) y calidad de servicio; bloque de firma con nombre, cargo y fecha; reglas de publicación y revisión.	Murillo & Partners Consultoría Sustentable / Lorena Victoria Pladellorens Casanova
2.1	02-11-2026	Depuración del alcance: se eliminan destinos, servicios y proveedores que la empresa no opera y se incorporan los datos reales de la operación (predio Sector Los Rápidos; cabalgata, kayak y senderismo en el río y la laguna Los Palos; programa Laguna San Rafael). Revisión final para publicación (11-11-2026).	Lorena Victoria Pladellorens Casanova

1. Quiénes somos y dónde operamos

Ecoturismo La Pancha es una empresa familiar de turismo aventura fundada en 2018 en Puerto Aysén, comuna de Aysén, Región de Aysén. Operamos como tour operador y prestador de turismo aventura inscrito en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR (registros N° 33458 y N° 36239), especializados en grupos pequeños (máximo 5 pasajeros por guía en cabalgata, 6 por guía en kayak (hasta 16 con 3 guías) y 16 en senderismo con 2 guías). Operamos en un predio propio de 9,27 ha en el Sector Los Rápidos, km 7 camino a Laguna Los Palos, y nuestros servicios son cabalgata por el valle del río Los Palos con ascenso al borde del cañón del Cerro Nevado, kayak en la laguna y el río Los Palos, senderismo interpretativo en el bosque nativo y el humedal del predio, y el programa combinado Laguna San Rafael (3 días / 2 noches, con navegación de Loberías del Sur desde Puerto Chacabuco). En el mismo predio ofrecemos camping (10 sitios), cabaña rústica y quinchos, servicios complementarios que no forman parte del alcance de esta postulación como tour operador.

Nuestra misión es proteger la Patagonia como destino ambiental y cultural a través de viajes responsables y bien planificados, inculcando en cada pasajero valor y asombro por los paisajes y por la cultura gaucha y pionera que aún permanece viva en el territorio. Como habitantes de Puerto Aysén, entendemos que la sustentabilidad de nuestro negocio depende de la salud de los ecosistemas, del bienestar de nuestra comunidad y de la calidad y seguridad de la experiencia que entregamos.

2. Alcance y marco de referencia

Esta Política aplica a la totalidad de las operaciones de Lorena Victoria Pladellorens Casanova: diseño y comercialización de programas, operación en terreno, funcionamiento de la oficina de Puerto Aysén y predio del Sector Los Rápidos, relación con proveedores turísticos y no turísticos, y comunicación con clientes. Se adopta como marco de referencia la NCh3067:2013 (sistema de distinción en turismo sustentable para tour operadores y agencias de viajes), los Criterios de la Industria del Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) para tour operadores, la Ley N° 20.423 y el D.S. N° 19/2018 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, el Código Ético Mundial para el Turismo de ONU Turismo, los 7 principios de No Deje Rastro (Leave No Trace) y los 10 principios del comercio justo de la Organización Mundial del Comercio Justo (WFTO).

3. Compromisos

3.1 Ámbito económico y de calidad de servicio

- Ofrecer servicios de la más alta calidad posible para las actividades que operamos, con grupos de máximo 5 pasajeros por guía en cabalgata, 6 por guía en kayak (hasta 16 con 3 guías) y 16 en senderismo con 2 guías, guías calificados y equipamiento en buen estado, aplicando los criterios internacionales de sustentabilidad en la planificación, la logística y la operación.
- Abastecernos localmente: privilegiar hospedajes, restaurantes, transporte, guías y productos de la comuna de Aysén y de la Región de Aysén, para que una parte significativa del gasto del visitante permanezca en el territorio (criterio 4.8, abastecimiento y consumo responsable y local).
- Adherir a los principios del comercio justo, comprando de forma directa a artesanos y productores locales, reconociendo su autoría, pagando precios justos y en plazos oportunos (criterio 4.9).
- Reducir el uso de artículos desechables y de un solo uso, prefiriendo productos reutilizables, retornables, reciclables, a granel y con etiquetado ecológico cuando estén disponibles.

- Entregar a turistas y viajeros información relevante, vigente y genuina sobre nuestros servicios, sin inducir expectativas superiores a lo que efectivamente prestamos.

3.2 Ámbito sociocultural

- Rechazar la explotación de los seres humanos en cualquiera de sus formas y, en especial, la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA) en el contexto de viajes y turismo; aplicar nuestro Protocolo de Prevención (LP-PRO-03), capacitar a nuestro personal con contacto directo con pasajeros y denunciar ante la PDI (134) o Carabineros (133) toda situación sospechosa, conforme a la Ley N° 20.507 y al Código Penal (criterio 3.3).
- Brindar igualdad de oportunidades laborales, sin discriminación por género, color, pueblo originario, edad, discapacidad, religión, creencias u orientación sexual, privilegiando la contratación de personas de origen local y cumpliendo la legislación laboral, incluida la relativa al trabajo de menores de edad.
- Invertir en nuestros guías mediante certificaciones de primeros auxilios en zonas remotas, formación en No Deje Rastro, talleres culturales y de patrimonio, y capacitación en sustentabilidad.
- Respetar a las comunidades locales, a los miembros de pueblos originarios, su patrimonio material e inmaterial y sus derechos de propiedad intelectual, sin afectar el acceso de los residentes a sus recursos, servicios básicos, vías y sitios de valor cultural o espiritual.
- Ser líderes en iniciativas locales: limpieza de la laguna y el río Los Palos y mantención de los senderos del predio, participación en organizaciones locales y regionales de turismo y educación ambiental, y trabajo con la escuela y el liceo de Puerto Aysén mediante talleres y salidas a terreno.
- Poner en valor el patrimonio cultural de campo y de los colonos del río Los Palos y el patrimonio natural del predio y de Aysén en cada programa, difundiendo entre nuestros pasajeros el Código de Conducta del Turista Responsable de SERNATUR antes de cada viaje.

3.3 Ámbito ambiental

- Minimizar nuestro impacto en la naturaleza aplicando en toda operación en terreno los 7 principios de No Deje Rastro: planificar y preparar con anticipación; viajar y acampar en superficies durables; disponer adecuadamente de los desechos; dejar lo que se encuentre; minimizar el impacto de las fogatas; respetar la vida silvestre; y ser considerados con otros visitantes.
- Reducir la generación de residuos, segregar en origen, compostar los residuos orgánicos y valorizar los reciclables a través de la red de gestores y puntos de reciclaje de Puerto Aysén definidos en el Plan de Gestión de Residuos 2026-2028; retirar íntegramente los residuos generados en terreno.
- Usar el agua y la energía de la forma más eficiente posible, midiendo mensualmente nuestros consumos y ejecutando planes bienales de gestión del agua, de la energía y de los residuos con metas verificables.
- Minimizar el uso de sustancias nocivas para la salud y el medioambiente, sustituyéndolas progresivamente por productos biodegradables o de menor peligrosidad, y almacenándolas de manera segura.
- Cumplir la legislación ambiental y de áreas protegidas aplicable a nuestras operaciones, incluidas las normas de uso público de CONAF, la Ley N° 17.288 de Monumentos Nacionales, la legislación de caza y pesca, y avanzar en la medición de nuestra huella de carbono.

3.4 Seguridad del visitante y del personal

- Operar bajo un Plan de Prevención y Manejo de Riesgos vigente (LP-PPMR-01), conforme al D.S. N° 19/2018 y a las normas chilenas de turismo aventura aplicables a senderismo y cabalgatas, informando a cada pasajero de los riesgos y precauciones antes y durante el viaje, y manteniendo un contacto de emergencia disponible de forma permanente.
- Entregar a nuestro personal, de forma periódica, recomendaciones y capacitación en salud y seguridad, en cumplimiento de la Ley N° 16.744 y del deber de protección del Código del Trabajo.

3.5 Cadena de valor y destino

- Privilegiar proveedores que asumen un compromiso con la sustentabilidad, difundir entre ellos esta Política, el Código Ético Mundial para el Turismo y nuestro Plan de Prevención y Manejo de Riesgos, y estimular la contratación de alojamientos con Sello S u otra certificación reconocida por el GSTC.
- Considerar aspectos de sustentabilidad en la selección de los destinos donde operamos y aportar a su planificación y desarrollo sustentable, participando en las instancias de gobernanza del territorio.
- Medir sistemáticamente la satisfacción de nuestros clientes, incluidos aspectos de calidad y sustentabilidad, y utilizar los resultados y reclamos para mejorar nuestros servicios.

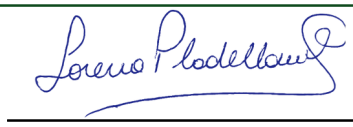
4. Implementación, publicación y revisión

1. La Coordinadora de Sustentabilidad, designada conforme al documento LP-SGS-02, es responsable de velar por el cumplimiento de esta Política, de conducir el Plan de Acción de Sustentabilidad (LP-PAS-01) y de mantener el registro de las acciones comprometidas.
2. Esta Política se publica en el sitio web de la empresa, se exhibe en la oficina de Puerto Aysén, se incorpora al material entregado a los pasajeros antes del viaje y se difunde a todo el personal y a los proveedores turísticos, quienes dejan constancia de su conocimiento o adhesión (LP-FOR-03 y LP-FOR-01).
3. La Política se revisa al menos una vez al año, al cierre de la temporada alta, o antes si cambian las condiciones de operación, la normativa aplicable o los resultados del Plan de Acción; toda modificación se registra en el control de versiones y se aprueba por la alta gerencia.
4. Todo el personal, incluidos guías de temporada y personal en práctica, recibe esta Política en su inducción y puede describir, a lo menos, los compromisos aplicables a su función.

> **Vigencia.** Esta versión 2.0 reemplaza a la Política de Sustentabilidad original y rige desde la fecha de su firma por la alta gerencia. Los compromisos aquí declarados son de cumplimiento obligatorio para todos los integrantes de Ecoturismo La Pancha.

Aprobación y firmas

El presente documento es aprobado por la alta gerencia de la empresa y forma parte del Sistema de Prácticas Sustentables de Ecoturismo La Pancha para la Distinción en Turismo Sustentable (Sello S) de SERNATUR.



Lorena Victoria Pladellorens Casanova
RUT 12.492.089-2
Representante Legal · Alta gerencia
Lorena Victoria Pladellorens Casanova
Puerto Aysén, 26 de octubre de 2026



Lorena Victoria Pladellorens Casanova
RUT 12.492.089-2
Coordinadora de Sustentabilidad
Lorena Victoria Pladellorens Casanova
Puerto Aysén, 26 de octubre de 2026