

CICLOAUSTRAL

Sociedad Ecoturismo Chile SpA

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD

Versión 1.0

Control de versiones

Versión	Autor(es)	Descripción	Fecha
1.0	Cicloaustral	Primera versión formal de la Política de Sustentabilidad.	2026

Aprobación

Esta Política de Sustentabilidad ha sido revisada y aprobada por la Alta Gerencia de Cicloaustral, comprometiéndose formalmente con su implementación y difusión en toda la organización.

Nombre y firma representante legal	Fecha

1. Introducción y contexto

Cicloaustral es una empresa de cicloturismo que ofrece experiencias de turismo de aventura en bicicleta, conectadas con los paisajes, las comunidades y la cultura del sur de Chile. Creemos que el turismo, cuando se practica de manera responsable, puede ser una fuerza positiva: dinamiza las economías locales, promueve la conservación de los ecosistemas que visitamos y genera espacios de encuentro genuino entre viajeros y las comunidades anfitrionas.

Al mismo tiempo, reconocemos que la actividad turística puede generar impactos negativos si no se gestiona adecuadamente: presión sobre ecosistemas frágiles, generación de residuos, emisiones de gases de efecto invernadero y, en algunos casos, filtración de los beneficios económicos fuera de las comunidades locales.

Esta Política de Sustentabilidad formaliza el compromiso público de Cicloaustral con un modelo de turismo responsable y sostenible, alineado con los principios del Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) y con los requisitos del Sistema de Distinción Turismo Sustentable ("Sello S") de Sernatur. La Política establece los principios y estándares mínimos que guían nuestras decisiones diarias, desde el diseño de nuestros tours hasta la selección de proveedores y la relación con las comunidades que visitamos.

2. Propósito y alcance

Propósito: definir los principios, compromisos y estándares mínimos que orientan la gestión sustentable de Cicloaustral en sus dimensiones ambiental, sociocultural y económica.

Alcance: esta política aplica a:

- Diseño y operación de nuestras experiencias y recorridos en bicicleta.
- Selección y relación con proveedores, guías y alojamientos.
- Vínculo con las comunidades y territorios donde operamos.
- Comunicaciones, marketing y relación con nuestros viajeros.
- Gestión interna de la empresa: equipo, oficina y flota de bicicletas y vehículos.

3. Nuestros principios de sustentabilidad

Organizamos nuestros compromisos en cinco focos, que reflejan las dimensiones ambiental, sociocultural y económica de la sustentabilidad.

3.1 Respeto por la cultura y las comunidades locales

- Diseñar experiencias que respeten y promuevan la cultura, las tradiciones y el modo de vida de las comunidades locales y de los pueblos originarios de los territorios que visitamos.

- Exigir a nuestro equipo, guías y viajeros un comportamiento respetuoso de las normas, costumbres y espacios de las comunidades anfitrionas.
- Solicitar siempre permiso antes de fotografiar personas o lugares, con especial consideración de los momentos e instancias en los que compartimos con la comunidad local.
- Cumplir la normativa local, regional y nacional en todos los territorios donde operamos.
- Comunicar y promocionar nuestros destinos de manera fiel, genuina y responsable, evitando estereotipos y sobreexposición de lugares frágiles.

3.2 Apoyo a la economía local

- Priorizar proveedores locales (alojamiento, alimentación y transporte), creando una red integrada de prestadores de servicios que fortalezca la economía de la región.
- Establecer relaciones de largo plazo, justas y transparentes con nuestros proveedores, con procesos de compra sustentables.
- Contratar preferentemente personal y guías provenientes de las comunidades locales.
- Formalizar una jerarquía de compras: 1. Producto local, 2. Menor impacto ambiental, 3. Trato justo, 4. Durabilidad y posibilidad de reparación. Aplicado a la alimentación son productos locales y de temporada.
- Fomentar que nuestros viajeros consuman productos, servicios y artesanía local durante sus recorridos.
- Términos justos, no presionar tarifas más bajas a costa de los prestadores locales, asegurar los pagos a tiempo y la responsabilidad con los proveedores.
- Pagar remuneraciones justas y oportunas a nuestro equipo.
- Cumplir puntualmente nuestras obligaciones tributarias y operar siempre dentro del marco legal, sin prácticas de corrupción, soborno o fraude.

3.3 Preservación del medioambiente

- Reducir nuestra huella de carbono, incorporando progresivamente bicicletas eléctricas y vehículos de apoyo más eficientes en consumo de combustible.
- Aplicar y cumplir protocolos de salida; No dejar rastro, retirando completamente nuestros residuos, responsabilidad con la flora, fauna y funga; mantener distancia de observación, no arrancar (flora) y no alimentar, y por último protocolo de integración con la comunidad, respecto cultural
- Medir periódicamente los impactos ambientales de nuestra operación, incluyendo la estimación de nuestra huella de carbono.
- Minimizar el uso de plásticos de un solo uso, incentivando a huéspedes y equipo a utilizar botellas, utensilios y vajilla reutilizables.
- Hacer un uso eficiente del agua y la energía en nuestras operaciones y en los alojamientos con los que trabajamos.
- Respetar la normativa de áreas silvestres protegidas y minimizar el daño a ecosistemas y sitios sensibles.

- Priorizar proveedores y alojamientos con buenas prácticas ambientales, apoyándolos para que las fortalezcan.
- Considerar la estacionalidad, el tamaño de los grupos y la capacidad de carga de los destinos al diseñar itinerarios, evitando contribuir a la sobrecarga de sitios naturales o culturales.
- Apoyar iniciativas de conservación y restauración de ecosistemas nativos alineadas con las prioridades de las comunidades locales, cuando sea posible.

3.4 Protección de las personas y los animales

- Brindar igualdad de oportunidades laborales a los miembros de la comunidad local, sin discriminación de género, origen, religión, orientación sexual o discapacidad.
- Promover la equidad de género en el turismo de aventura: crear espacios inclusivos y seguros para mujeres, entregando equipamiento adecuado, fomentando su participación y apoyándolas en el logro de sus objetivos, e integrar cada vez más mujeres en el equipo de Cicloaustral.
- Asegurar que nuestras acciones respeten la dignidad, igualdad y libertad de todas las personas, en línea con la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Aplicar estándares de bienestar animal basados en el modelo de las "cinco libertades" en cualquier actividad que pudiera involucrar fauna. No participar ni apoyar actividades, proveedores o prácticas que exploten, discriminen o vulneren los derechos de animales.

No negociable: tolerancia cero frente a cualquier forma de explotación de personas, especialmente la explotación sexual, y en particular cuando afecta a niños, niñas y adolescentes. Cualquier sospecha de explotación o abuso será reportada de acuerdo con la legislación vigente. Asimismo, Cicloaustral no ofrece ni participa en actividades de voluntariado turístico de corto plazo y sin calificación ("voluntourism") que puedan poner en riesgo a menores o comunidades vulnerables.

3.5 Compromiso de mejora continua y transparencia

- Ser un agente de cambio, articulando alianzas con actores clave del destino (municipios, agrupaciones locales, otros operadores) para potenciar el desarrollo sustentable del territorio.
- Definir el ciclo de vida de bicicletas y componentes: mantención, reuso, donación y reciclaje responsable de las partes no reutilizables. Enlazar el inventario de la flota existente con la realidad local, no hay infraestructura de reciclaje en gran parte de la ruta.
- Adherir a códigos y causas mundiales que aporten al desarrollo sustentable del turismo, en particular a los principios del Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC).
- Proveer información relevante, vigente y genuina a nuestros viajeros y demás grupos de interés.
- Medir y reportar periódicamente el avance de nuestros compromisos de sustentabilidad, buscando pasar de "hacer el bien" a demostrar impacto concreto.
- Capacitar y sensibilizar a todo nuestro equipo y guías en materia de sustentabilidad, para que esta política sea conocida y puesta en práctica por todas las personas que representan a Cicloaustral.
- Revisar y actualizar regularmente esta política para adaptarla a los cambios locales y globales.

4. Cómo equilibramos nuestras decisiones

La sustentabilidad no siempre es simple: existen límites propios de cada territorio (infraestructura, seguridad, accesibilidad o disponibilidad de proveedores locales) que a veces nos obligan a tomar decisiones difíciles. Cuando nuestros estándares no puedan cumplirse plenamente por estas razones, Cicloaustral actuará bajo los siguientes criterios:

- Evitar el daño siempre que sea posible; si no puede evitarse, minimizarlo; y cuando no pueda minimizarse, reducir sus impactos.
- Registrar y justificar las excepciones, especialmente en temas de mayor riesgo social o ambiental.
- Trabajar hacia la mejora continua en el tiempo, en lugar de aceptar las excepciones como permanentes.
- Priorizar opciones que protejan a las comunidades, las personas, los animales y el medioambiente, incluso si ello implica un menor beneficio económico de corto plazo.

5. Responsabilidades y gobernanza

La Gerencia y representación legal de Cicloaustral es responsable de la aprobación, ejecución y difusión de esta política. Sin perjuicio de ello, su cumplimiento es responsabilidad de todo el equipo:

- Gerencia/Representante legal: aprueba la política, vela por su cumplimiento general y autoriza los recursos necesarios para implementarla.
- Equipo de operaciones y guías: aplican los estándares mínimos en el diseño y ejecución de los tours, en la relación con proveedores y comunidades, y reportan incidentes o incumplimientos.
- Equipo administrativo: incorpora criterios de sustentabilidad en la selección de proveedores, procesos de compra y gestión interna de la oficina.
- Todo el equipo y guías: participan en las instancias de capacitación y sensibilización sobre esta política.

6. Medición y reporte de resultados

Para avanzar de "hacer el bien" a "demostrar impacto", Cicloaustral realizará seguimiento periódico a través de indicadores como:

- Porcentaje de proveedores y prestadores de servicios locales v/s externos.
- Estimación de la huella de carbono de nuestras operaciones.
- Retroalimentación y satisfacción de los viajeros respecto de nuestras prácticas de sustentabilidad.
- Registro de incidentes, reclamos y acciones correctivas implementadas.
- Participación de mujeres en el equipo y en nuestras experiencias de turismo de aventura.
- Avances en capacitación del equipo y guías en materia de sustentabilidad.

Indicador	Línea base	Meta	Frecuencia	Responsable
% de proveedores / gasto local vs. externo	Por definir	Por definir	Anual	Administración
Huella de carbono (tCO2e por pasajero-día)	Por definir	↓ vs. base	Anual	Administración
% del equipo y guías capacitados	Por definir	100%	Anual	Gerencia
Participación de mujeres (equipo y experiencias)	Por definir	Por definir	Anual	Gerencia
Proyectos de retribución / horas de voluntariado	0	≥1 / temporada	Por temporada	Operaciones
Bicicletas reacondicionadas o donadas	0	Por definir	Anual	Operaciones
Proveedores aceptado / acompañados	0	Por definir	Anual	Administración
Incidentes, reclamos y acciones correctivas	Registro	0 graves	Continuo	Gerencia
Satisfacción del viajero en acciones de sustentabilidad	Por definir	Por definir	Por tour	Operaciones

7. Gestión de incumplimientos

Ante un incumplimiento de esta política, Cicloaustral actuará de forma proporcional y transparente, pudiendo incluir: la corrección inmediata de la práctica observada, planes de acción correctiva con plazos definidos, capacitación adicional al equipo o proveedor involucrado, o el término de la relación comercial con proveedores en casos graves o reiterados.

No negociable: los casos de explotación infantil, trata de personas, maltrato o explotación animal grave, maltrato, abuso o discriminación a personas, o actos de corrupción, generarán la desvinculación inmediata del proveedor, colaborador o socio involucrado.

8. Documentos y políticas relacionadas

Esta política se enmarca dentro de nuestro compromiso general con el Plan de Acción de Sustentabilidad de Cicloaustral y podrá complementarse en el futuro con documentos específicos, tales como:

- Código de Conducta para proveedores.
- Protocolo de bienestar animal.
- Protocolo de prevención de explotación infantil y de personas.
- Política de compras responsables.

9. Ciclo de revisión

Esta política será revisada al menos cada dos años, o antes si las condiciones locales o globales lo requieren, con el fin de reflejar las mejores prácticas de la industria, las expectativas de nuestros grupos de interés y la realidad operativa de nuestros destinos.