Reporte
de
Sostenibilidad

HOTEL CABAÑA DEL *Lago*
Puerto Varas



2024

Cada acción
una huella.

Identificación de la *empresa*

Razón social: Cabañas del Lago Ltda.
RUT: 89.171.600-1
Naturaleza de la propiedad: Gran empresa de responsabilidad limitada
Domicilio legal: Klenner 195, Puerto Varas
Sitio web: www.hotelcabanadellago.cl

Elaboración del *reporte*

Este reporte considera el año fiscal entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2024 y abarca todas las operaciones de Hotel Cabaña del Lago.
Dirección general: Hotel Cabaña del Lago
Materialidad, desarrollo de contenidos y uso de estándar GRI: Belén Rivera y Daniela Riffo, Greenticket
Diseño y diagramación: María Paz Rubilar S.
Fotografías: Banco de fotos Hotel Cabaña del Lago
Contacto: Eduardo Ángulo, Gerente Hotel
eangulo@hcdl.cl

HOTEL CABAÑA DEL *Lago* Puerto Varas





Contenidos

01.
Hotel Cabaña del Lago
PÁG. 04

02.
Creación de valor
PÁG. 20

03.
Por un turismo sostenible
PÁG. 29

04.
Nuestros colaboradores
PÁG. 40

05.
Nuestros huéspedes
PÁG. 55

06.
Desarrollo local
PÁG. 62

07.
Sobre este reporte
PÁG. 67

08.
Índice GRI
PÁG. 70



Capítulo

01

Hotel Cabaña del Lago

Mensaje de nuestro Director Ejecutivo
¿Quiénes somos?
Hitos relevantes
Cifras destacadas del 2024
Alianzas clave
Reconocimientos y sellos
Gobierno corporativo y directorio
Cumplimiento ético, transparencia y gestión del riesgo

Mensaje
Director Ejecutivo

Desde su fundación, Hotel Cabaña del Lago nace como un proyecto familiar profundamente conectado con el entorno, sus primeros pasos estuvieron marcados por la calidez sureña, el respeto por la cultura local y una hospitalidad sincera que ha perdurado por generaciones.

Este legado no es solo parte del pasado: es la base de nuestra identidad actual. Una identidad que se manifiesta en cada gesto de servicio, en la manera en que nos relacionamos con la comunidad, en el cuidado del entorno y en la forma en que miramos hacia el futuro.

Creemos que el turismo tiene un rol clave en el desarrollo de los territorios, y que el crecimiento económico solo tiene sentido cuando está acompañado de impacto positivo, equidad social y sostenibilidad ambiental. Por eso, nuestro compromiso con el territorio es una extensión natural de lo que siempre hemos sido: un hotel familiar, local y profundamente arraigado en su entorno.

Así nace este Reporte de Sostenibilidad, como una invitación a compartir nuestros avances y reafirmar nuestro propósito. Un camino que estamos recorriendo con humildad, convicción y el orgullo de contribuir al desarrollo de Puerto Varas y la cuenca del Lago Llanquihue.

Desde este rincón del sur de Chile, reafirmamos nuestra voluntad de contribuir a una industria turística más justa, consciente y sostenible. Estamos convencidos de que el verdadero progreso comienza en lo local, con respeto, propósito y coherencia.

Soñamos con un futuro donde viajar también signifique cuidar, compartir y transformar. Y en ese sueño, seguiremos caminando y aportando desde lo que somos: un hotel local, independiente y profundamente conectado con su gente y su territorio.

Mirando hacia el futuro, nos hemos comprometido con una Estrategia de Sostenibilidad 2025–2030 que define ejes prioritarios, metas medibles y acciones concretas en materia ambiental, social, económica y de experiencia del huésped. Este primer reporte anual no es un punto de llegada, sino parte de ese camino más amplio hacia un modelo de hospitalidad auténtica, responsable y profundamente conectado con el territorio.

Agradecemos a nuestros equipos por ser parte activa de este viaje, y a nuestra comunidad por inspirarnos cada día. Los invitamos a acompañarnos en este viaje hacia una hotelería más consciente y conectada con su territorio.

Atte.
Victor Wellmann Hofmann
Director Ejecutivo

¿Quiénes somos?

Acerca de Hotel Cabaña del Lago

Somos una empresa familiar, con raíces familiares en Puerto Varas y una larga trayectoria de compromiso genuino con la ciudad, la cuenca del Lago Llanquihue, el sur de Chile y su comunidad. Hemos incorporado a nuestra cultura la preocupación por el medio ambiente, buscando minimizar nuestro impacto mediante el uso de energías renovables, la conservación de los recursos naturales y la promoción de prácticas sostenibles.

Contando con una trayectoria de más de 45 años, Hotel Cabaña del Lago ha crecido desde comenzar como un proyecto familiar en la costanera del Lago Llanquihue, a ser una empresa turística integral reconocida por ejes como lo son la innovación sostenible, su vínculo con la comunidad y su profunda conexión con el sur de Chile. En esa misma línea, es que la sostenibilidad ha sido desde nuestros orígenes, una parte fundamental en la manera en que entendemos la hospitalidad: un equilibrio entre experiencia, respeto por el entorno y compromiso con las personas.

Nuestra misión

Ofrecer experiencias hoteleras auténticas, cálidas, enriquecedoras, sostenibles y de excelencia. Nos inspiran los valores familiares, nuestro compromiso con el medio ambiente, la cultura y la comunidad, y una profunda conexión con Puerto Varas y la cuenca del Lago Llanquihue.

Nuestra visión

Queremos ser reconocidos como líderes en hospitalidad sostenible, comprometidos con brindar experiencias auténticas que reflejen la esencia del sur de Chile, y con aportar e inspirar al desarrollo turístico, social, cultural, medioambiental y económico de nuestra región, siempre desde una mirada respetuosa, responsable y conectada con el territorio.

Nuestro *propósito*

Generar valor sostenible para nuestros huéspedes, la comunidad local y el entorno natural a través de una hospitalidad auténtica y conectada con el territorio, que contribuya al bienestar social, al cuidado ambiental y a la transformación del turismo en el sur de Chile.

Nuestros *valores*



Identidad

Reconocemos nuestra herencia en Puerto Varas, integrando las tradiciones, el entorno natural y el patrimonio cultural de la cuenca del Lago Llanquihue en cada experiencia que brindamos. Contribuimos activamente al desarrollo económico y social de nuestra comunidad, reafirmando nuestra conexión con su entorno, su gente y su historia.



Cercanía

Como empresa familiar, cultivamos relaciones honestas, cercanas y respetuosas con nuestros colaboradores, huéspedes, proveedores y comunidad. Nos esforzamos por ofrecer una hospitalidad genuina y cálida, que inspire confianza en cada interacción.



Sostenibilidad

Promovemos la innovación y prácticas responsables que respetan nuestro entorno, nuestra gente y nuestra identidad local, impulsando un desarrollo positivo y consciente. Aspiramos a liderar el camino hacia un futuro más consciente, inspirando a nuestros equipos, huéspedes y a quienes comparten nuestro compromiso por un desarrollo sostenible a ser parte activa de esta transformación.

Datos clave del Hotel Cabaña del Lago

Año de fundación
1980
Descripción
Hotel independiente, familiar y con profunda conexión con Puerto Varas y la cuenca del Lago Llanquihue.
Construcción Total
10.000 m^2
Materiales y diseño
Construcción con materiales nobles como mañío, alerce y lenga. Incluye elementos reciclados de la erupción del Volcán Calbuco 2015. Diseño con identidad sureña, respetuoso del paisaje de la cuenca del Lago Llanquihue.
N° de habitaciones
158
Habitaciones disponibles anual
57.828
Principales servicios
Alojamiento, gastronomía, spa, eventos y conferencias.
Distintivos de sostenibilidad
Sello S de Sernatur (vigente), ingreso HuellaChile en curso.
Áreas adicionales
Restaurante, piscina climatizada, gimnasio, estacionamiento, salones de eventos.

Hitos *relevantes* del 2024

En Hotel Cabaña del Lago estamos comprometidos con avanzar hacia la sostenibilidad en todas nuestras operaciones, integrando la innovación como una herramienta clave para el cuidado de los recursos naturales y la reducción de nuestro impacto ambiental.

En esta línea, nos enorgullece presentar los principales hitos que reflejan nuestro compromiso con el medioambiente y el progreso sostenido que hemos alcanzado en materia de sostenibilidad a lo largo de los años.



Construcción de dos proyectos con bases sostenibles:

Las Eco Cabañas (2013) y el Club del Lago (2016), utilizando tecnologías sustentables y materiales reciclados, como maderas para revestimientos externos y desechos volcánicos provenientes de la erupción del Volcán Calbuco (2015).



Fortalecemos el reciclaje

de vidrio, cartón, aceite vegetal, pilas, botellas PET y colillas de cigarro, así como el compostaje de residuos orgánicos.



Desde 2007 utilizamos **energías renovables** (geotermia) y desde 2013 aerotermia para calefacción y agua caliente.



Desde 2018 participamos en la **reforestación en la Región de Los Lagos,** donando 100 árboles anuales.



Desde 2021 elaboramos informes medibles de emisiones con metas claras, logrando **compensar el 100% de la huella de carbono** de la operación del hotel.



Somos parte del programa público-privado de protección de la bahía de Puerto Varas y del Lago Llanquihue **bajo el programa “Lago sin huellas”.**

Cifras *destacadas*

+11
alianzas activas formalizadas.



+4
nuevas iniciativas territoriales integradas al Programa Amigos del Hotel.

73
NPS promedio de satisfacción del huésped

34%
de los residuos enviados a reciclaje



100
árboles nativos donados en Puerto Varas



15%
de los residuos enviados a compostaje





61.959
m³ de agua consumida en nuestras operaciones

66.914
toneladas de residuos generados



19.114
ton CO_2eq reducidas por compostaje de residuos orgánicos

1.932.284
kWh de energía consumida



289.847
kWh reducidos en comparación con 2022

1.454
ton CO_2eq compensadas entre 2021 y 2023

162
empleados contratados



62% Mujeres

38% Hombres

impulsando la equidad de género en nuestro equipo.



414
horas-hombre de capacitaciones realizadas

22
cursos, talleres y programas de apoyo y desarrollo realizados con nuestros colaboradores

93.047
huéspedes alojados



Visibilización permanente
en soportes digitales y físicos del hotel, generando un puente real entre huéspedes y el ecosistema local.

Alianzas *claves*

Durante 2024, fortalecimos nuestro compromiso con la sostenibilidad y la identidad local mediante alianzas estratégicas con organizaciones y proyectos que promueven la innovación, la cultura, la inclusión y el cuidado del medio ambiente.

Estas colaboraciones nos han permitido ampliar nuestro impacto positivo en la comunidad, conectar a nuestros huéspedes con iniciativas transformadoras y consolidar al hotel como un espacio de encuentro, difusión y apoyo al desarrollo local.

• **CAMM (Centro de Arte Molino Machmar):** donamos el uso del espacio que hoy alberga CAMM, por 20 años, consolidando una alianza permanente que promueve la cultura, las artes y el encuentro comunitario en la región. Este aporte ha convertido al CAMM en un referente cultural local, impulsando el desarrollo artístico y social a través de exposiciones, talleres, ciclos de cine y actividades formativas para todas las edades.

• **TEDx Frutillar:** apoyo logístico y promoción como hotel anfitrión de un evento que potencia la creatividad, el diálogo y la difusión de ideas innovadoras desde el sur de Chile.

• **Mujeres Patagonia:** red de mujeres creativas y líderes del sur de Chile, enfocada en promover el liderazgo con propósito, el empoderamiento femenino y un impacto positivo en los entornos locales.

• **Patagonia Biotech Hub:** alianza para difundir y conectar con biotecnología local de vanguardia, enfocada en soluciones naturales y sostenibles.

• **Ketrawa Lab:** colaboración con este laboratorio de innovación cultural y tecnológica para fomentar experiencias de turismo más consciente e inclusivo.

• **Amigos del Hotel:** programa que agrupa a decenas de emprendedores locales, productores, artistas y fundaciones, integrándolos en la experiencia del huésped a través de vitrinas, recomendaciones y actividades colaborativas.

Estas alianzas no solo enriquecen la experiencia de quienes nos visitan, sino que también refuerzan nuestro compromiso como un hotel local e independiente, profundamente conectado con su comunidad y con el desarrollo sostenible de Puerto Varas y la cuenca del Lago Llanquihue. Creemos firmemente que construir alianzas es también construir un futuro sostenible y compartido.

Reconocimientos y sellos

Sello S

DISTINCIÓN Turismo Sustentable

Desde 2015 contamos con el Sello S y en 2024 obtuvimos por primera vez la máxima distinción, alcanzando el nivel 3.

Esta certificación respalda nuestras prácticas sustentables y nuestro liderazgo en el turismo sostenible en el sur de Chile.

Sello Verdesur

SELLO DE EXCELENCIA
VERDESUR 2024
Esta empresa recicla sus residuos

Verdesur es una empresa que realiza reciclaje y gestión de residuos.

El Sello Verdesur entrega a cada comercio adherido toda la información mensual del impacto que tiene el manejo de residuos.

El lanzamiento del sello Verdesur se realizó en Hotel Cabaña del Lago, siendo los primeros en obtener esta distinción

Nos comprometemos a mantener y fortalecer estos sellos, así como a explorar nuevas certificaciones y reconocimientos que den cuenta de nuestros avances y esfuerzos sostenibles en los próximos años.

Nuestra historia

45 años construyendo hospitalidad con identidad

Hablar de Hotel Cabaña del Lago es hablar de Puerto Varas, desde su arquitectura, la calidez de su servicio, la belleza de sus vistas, todo habla del sur, de su gente, de su idiosincrasia, de sus costumbres.

1980

Luis Wellmann funda "Cabañas del Lago" con la misión de ofrecer un alojamiento destacado por un servicio de calidad y su privilegiada vista, permitiendo a los visitantes disfrutar de la belleza de Puerto Varas.

1984

Comienza la construcción de habitaciones, complementando la decena de cabañas ya existentes.
Para 1994 se alcanzan las 62 habitaciones, haciendo de "Cabañas

2002

"Cabañas del Lago" continúa ampliándose, alcanzando un total de 135 habitaciones

2012

El Hotel inaugura las Eco Cabañas Familiares, reemplazando las antiguas cabañas, y dando un nuevo enfoque centrado en la sustentabilidad.

2016

Se celebra otro hito importante: la apertura del Club House de Cabaña del Lago, que incluyó una piscina climatizada y un gran salón de eventos con vista al Lago Llanquihue y Puerto Varas. Estas fueron parte de las ampliaciones que tuvo el Hotel, permitiendo su ingreso a la industria de convenciones y eventos, lo que ayudó a reducir la baja de turistas que había hasta el momento durante marzo y octubre.

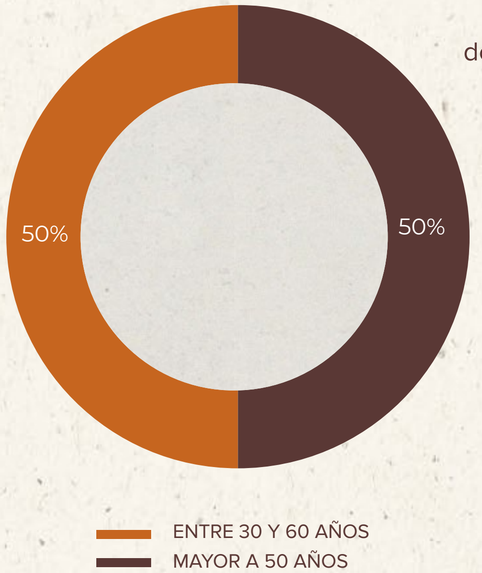
2019

Adoptamos oficialmente el nombre Hotel Cabaña del Lago, reflejando un cambio de la imagen de "cabañas" a un "hotel". Este cambio de nombre marca la evolución hacia un hotel más moderno y con mayor infraestructura.

Gobierno corporativo *y directorio*

Nombre	Cargo
Víctor Wellmann Hofmann	Director Ejecutivo
Luis Enrique Wellmann Hofmann	Director
Cecilia Wellmann Hofmann	Director
Eduardo Ángulo	Gerente General Hotel

Nuestro Directorio está conformado por seis miembros, quienes fueron designados mediante votación de los representantes legales, y tienen la responsabilidad de dirigir y enfocar la estrategia de negocios de acuerdo con la visión y misión del Hotel.

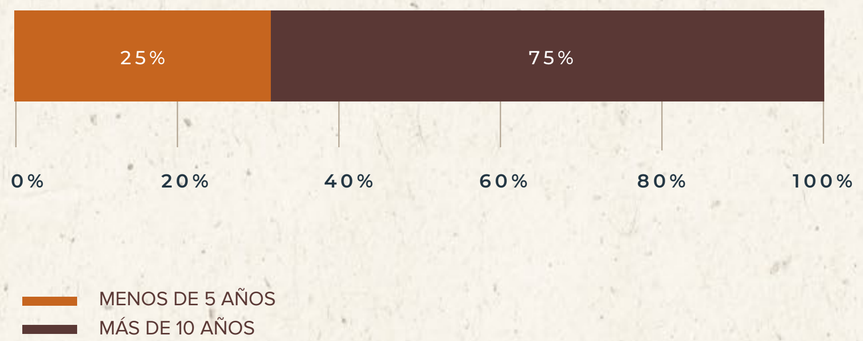


Acerca
del Directorio

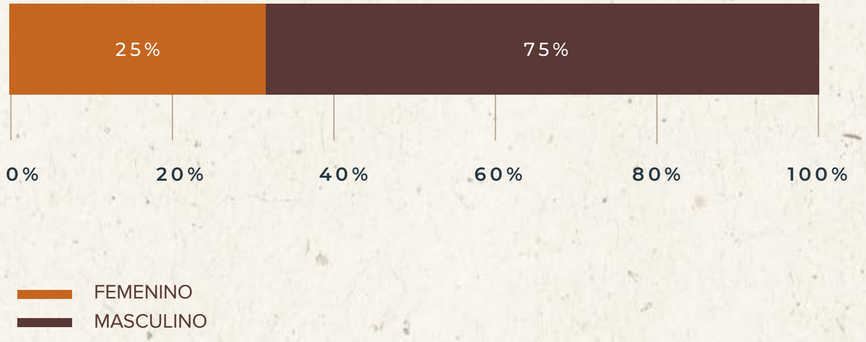




Años de antiguedad



Género



Cumplimiento ético, transparencia y gestión *del riesgo*

En Hotel Cabaña del Lago mantenemos un compromiso firme con el comportamiento ético, la transparencia y la gestión responsable de los riesgos asociados a nuestras operaciones.

GOBERNANZA Y FISCALIZACIÓN INTERNA

Aseguramos la prevención y mitigación de conflictos de interés mediante el establecimiento y cumplimiento de procesos internos definidos por la administración. En caso de irregularidades o situaciones que contravengan nuestros principios éticos, activamos el canal de reporte al Comité Fiscalizador, el cual se conforma por el Directorio, la Gerencia General y el área de Recursos Humanos.

De forma mensual, las distintas áreas informan al Directorio sobre la gestión de los impactos que el Hotel genera sobre el entorno, revisando avances, riesgos y medidas de acción, permitiendo así una revisión continua del cumplimiento y toma de decisiones.



No se registraron denuncias o sanciones relacionadas con competencia desleal

No hubo casos de incumplimiento normativo ni sanciones administrativas

No se detectaron vulneraciones a los derechos laborales en las auditorías internas

POLÍTICAS CLAVE

En Hotel Cabaña del Lago contamos con un conjunto de políticas y procedimientos que orientan el actuar de la empresa y colaboradores, previniendo y mitigando las malas prácticas, la discriminación, abuso de poder, y cualquier forma de vulneración de los derechos fundamentales. Las políticas son difundidas a todo el personal mediante correos institucionales y capacitaciones continuas, además de encontrarse disponibles en carpetas físicas en áreas comunes.

Esta estructura fortalece nuestra cultura organizacional basada en la integridad, la rendición de cuentas y el respeto a los derechos humanos, alineándonos con los principios de sostenibilidad y gobernanza responsables.

No discriminación	Esta política busca garantizar un entorno laboral inclusivo y libre de discriminación para todos los colaboradores, promoviendo una cultura basada en la equidad, dignidad y colaboración.
Prohibición al trabajo infantil y forzoso	Describe los compromisos que posee el Hotel en temática de trabajo infantil y forzoso, garantizando que todos los colaboradores desempeñen sus actividades en condiciones dignas, voluntarias y en pleno cumplimiento de la normativa legal vigente.
Respeto y buen trato laboral	En Cabaña del Lago nos enfocamos en promover un ambiente laboral sano, respetuoso y colaborativo, definiendo nuestros principios y compromisos dentro de esta política.
Difusión y ética organizacional	Enfocada en asegurar que todo el personal del Hotel conozca, comprenda y aplique los valores, políticas y lineamientos éticos que nos guían.
Integridad y anticorrupción	Establece los principios, lineamientos y compromisos del Hotel en temáticas de corrupción, soborno, lavado de activos o cohecho, fortaleciendo una cultura de integridad en todos los niveles.



ANTICORRUPCIÓN

Para asegurar que el Hotel realiza sus operaciones sin cometer actos de corrupción, revisamos la totalidad de las facturas de compra y pagos, actividad que posee mayor riesgo en este ámbito. En 2024 evaluamos el 100% de nuestras operaciones, identificando que no existieron incidentes de corrupción.

De forma interna, comunicamos a todos nuestros colaboradores, proveedores y clientes acerca de nuestras políticas y procedimientos de anticorrupción, velando por la transparencia y la debida diligencia. Además, capacitamos al 100% de nuestros trabajadores acerca de la implementación de la Ley 20.393 sobre lavado de activos, corrupción y cohecho, con el fin de mitigar riesgos de actos indebidos dentro del hotel.

CANALES DE DENUNCIA

Con el fin de identificar y abordar cualquier tipo de reclamo que pueda existir por parte de nuestros colaboradores, estamos desarrollando un canal de denuncia que será habilitado durante 2025. Actualmente el área de Recursos Humanos es la encargada de recibir y gestionar cualquier queja, quienes se contactan con los actores involucrados, revisando las alternativas de mejora y dando respuesta para solucionar el conflicto.

Además, el Comité Paritario es el encargado de recibir las inquietudes relacionadas a salud, seguridad y bienestar de los colaboradores, comunicándose con los actores involucrados y revisando alternativas de mejora para dar una solución efectiva al conflicto.



Capítulo

02

Creación de valor

Estrategia de sostenibilidad

Grupos de interés

Afiliación a asociaciones

Estrategia de *sostenibilidad*

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2025–2030 se estructura sobre tres ejes fundamentales: ambiental, social y económico. Estos ejes nos permiten abordar la sostenibilidad de forma integral, equilibrando el cuidado del entorno natural, el bienestar de las personas y el desarrollo responsable del territorio.

EJE	PILAR
Ambiental	Preservación y cuidado del entorno natural
	Economía circular
	Gestión hídrica
	Cambio climático
Social	Colaboradores
	Comunidad local
Económico	Desarrollo económico local
Experiencia Clientes	Bienestar integral y experiencias con sentido

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Para Hotel Cabaña del Lago, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) se plantean como una hoja de ruta que sienta las bases y orienta las decisiones hacia un modelo de turismo más consciente, sostenible y conectado con su entorno. Durante el año 2024, nos propusimos priorizar aquellos ODS en los que podemos generar un impacto directo a través de nuestra operación. Reconocemos que algunos objetivos se vinculan más estrechamente con nuestros ejes estratégicos, pero todos los ODS incluidos en este reporte representan ámbitos donde hemos implementado acciones concretas, medibles y coherentes con nuestra identidad. Desde el abastecimiento sostenible y la inclusión social, hasta la conservación ambiental y la cooperación territorial, cada compromiso refleja nuestro aporte real a los desafíos del desarrollo sostenible.

ODS		CONTRIBUCIÓN DESTACADA	NIVEL DE PRIORIDAD
	**HAMBRE CERO** Priorizar la compra a productores locales, especialmente a pequeños agricultores, impulsando la seguridad alimentaria en la región. Reducir el desperdicio de alimentos a través de una mejor gestión de inventarios, menús planificados con productos de temporada, y donación de excedentes aptos para el consumo a organizaciones comunitarias y bancos de alimentos locales.	Compras a productores locales, reducción del desperdicio de alimentos	Alta
	**EDUCACIÓN DE CALIDAD** Establecer alianzas con escuelas locales, liceos técnicos y universidades, para ofrecer prácticas, pasantías y talleres de formación en turismo sostenible, gestión hotelera responsable y conservación ambiental. Patrocinar y colaborar con organizaciones que fomenten la educación ambiental en la comunidad, integrando conocimiento sobre biodiversidad, patrimonio cultural y consumo responsable.	Pasantías y convenios educativos con escuelas y universidades	Alta
	**IGUALDAD DE GÉNERO** Mantener y mejorar la equidad salarial entre hombres y mujeres. Generar espacios seguros y libres de discriminación, impulsando la capacitación sobre igualdad de género, prevención de acoso y fomento del respeto mutuo.	Equidad salarial, protocolos de no discriminación, liderazgo femenino	Alta
	**ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE** Adoptamos energías renovables (geotermia, aerotermia) e iluminación LED, reduciendo el consumo energético y las emisiones.	Uso de geotermia, aerotermia, LED e iniciativas de eficiencia energética	Alta
	**TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO** Priorizamos la contratación local y el apoyo a proveedores de la cuenca del Lago Llanquihue, fortaleciendo la economía regional y generando empleos de calidad.	Empleo local, proveedores de la cuenca, compras responsables	Alta

ODS		CONTRIBUCIÓN DESTACADA	NIVEL DE PRIORIDAD
	**CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES** Impulsamos el desarrollo cultural y social de Puerto Varas mediante colaboraciones con instituciones locales, proyectos artísticos (CAMM) y programas de inclusión social. Participamos activamente en el diseño de experiencias turísticas que pongan en valor la cultura local, la historia y las artes, reforzando la identidad de Puerto Varas. Contribuimos a la planificación sostenible del destino, colaborando con autoridades, ONG y sector privado en proyectos sostenibles. Apoyamos el emprendimiento local y la economía circular, fortaleciendo la red de comercio justo, ferias locales y pequeñas empresas sostenibles.	Alianzas culturales (CAMM, TEDx), Amigos del Hotel	Alta
	**PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES** Reducimos residuos, reutilizamos recursos y apostamos por insumos biodegradables, eliminando plásticos de un solo uso y minimizando el desperdicio alimentario.	Reducción de plásticos, compostaje, compras sostenibles	Alta
	**ACCIÓN POR EL CLIMA** Medimos y mitigamos nuestras emisiones de carbono (huella cero en la operación del hotel), participamos en reforestaciones, en programas de protección del Lago Llanquihue y promovemos la conciencia ambiental entre huéspedes y colaboradores.	Medición y compensación de huella, campañas de concientización	Alta
	**VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES** Apoyamos la conservación de la biodiversidad local, protegiendo el entorno natural y fomentando el turismo responsable en contacto con la naturaleza.	Jornadas de limpieza, restauración y educación ambiental	Alta

Integración criterios ESG

Como parte de nuestro compromiso integral con la sostenibilidad, Hotel Cabaña del Lago ha adoptado un enfoque basado en criterios ESG (Ambiental, Social y Gobernanza). Esta mirada nos permite evaluar y fortalecer nuestro desempeño más allá de lo económico, asegurando que nuestras decisiones integren el respeto por el entorno, el bienestar de las personas y una gestión organizacional ética y transparente.

Estamos convencidos de que la sostenibilidad debe ser transversal a todas las áreas de la organización, articulando el cuidado ambiental, la responsabilidad social y la gobernanza ética como pilares estratégicos de nuestra operación y visión de futuro.



Ambiental (E)

Reducimos emisiones, uso de plásticos y desperdicios; promovemos energías renovables como la geotermia y aerotermia; utilizamos materiales locales y reciclados en nuestra infraestructura; fomentamos el reciclaje, compostaje y la eficiencia hídrica y energética.

Medimos activamente nuestro impacto y trabajamos por mitigar nuestra huella de carbono.



Social (S)

Fomentamos la participación comunitaria, la educación ambiental y la inclusión, colaborando con organizaciones sociales, centros educativos y fundaciones locales.

Garantizamos condiciones laborales justas, formación continua, y promovemos la diversidad y equidad, contribuyendo a la cohesión social del destino y a un entorno de trabajo positivo y motivador.



Gobernanza (G)

Contamos con certificaciones reconocidas, como el Sello “S” de sostenibilidad otorgado por el Servicio Nacional de Turismo (Sernatur).

Llevamos un seguimiento transparente de metas, fomentamos el diálogo con grupos de interés, y mantenemos procesos internos éticos, responsables y de mejora continua, alineados con nuestra visión estratégica y principios institucionales.

.

Integración del Modelo DTI

Comenzamos con la integración del enfoque de Destino Turístico Inteligente (DTI) como marco estratégico para fortalecer la experiencia del huésped, la eficiencia operativa y el desarrollo territorial. Esta adopción se alinea con la estrategia nacional de Destinos Turísticos Inteligentes impulsada por Sernatur, que promueve un nuevo modelo de gestión turística basado en la sostenibilidad, la innovación, la tecnología, la accesibilidad y la gobernanza. Puerto Varas ha sido seleccionada como uno de los destinos piloto de este programa, lo que refuerza el compromiso territorial con una transformación turística consciente e inclusiva.

Desde Hotel Cabaña del Lago avanzamos en esta misma dirección, aportando con acciones concretas que contribuyen a posicionar al destino como un referente en inteligencia turística, experiencia sostenible y colaboración local. A través de iniciativas digitales, colaborativas y basadas en datos, impulsamos una gestión más inteligente, inclusiva y orientada al valor compartido.



INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y ACCESIBILIDAD

Implementamos herramientas digitales, sistemas inteligentes de ahorro energético y señaléticas interactivas, facilitando el acceso a información en tiempo real.



DATOS E INTELIGENCIA TURÍSTICA

Realizamos una recolección sistemática de datos sobre ocupación, consumo de recursos, satisfacción del huésped y participación en actividades culturales/ambientales.



COOPERACIÓN Y REDES LOCALES

Colaboramos con otros actores del destino para diseñar productos turísticos sostenibles, rutas gastronómicas, circuitos patrimoniales, talleres de educación y promoción conjunta, creando así un ecosistema innovador y competitivo.

Grupos de *interés*

Identificamos 9 actores relevantes para el Hotel, con quienes nos comunicamos mediante diversos mecanismos de diálogos, como encuestas y reuniones, tratando temas como condiciones laborales, calidad del servicio, sostenibilidad, impacto territorial, innovación, transparencia, entre otros.



MECANISMO DE RELACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO DE INTERÉS	MECANISMOS DE DIÁLOGO	TEMAS CLAVE TRATADOS
Colaboradores	Encuestas internas, reuniones, capacitaciones	Condiciones laborales, desarrollo profesional, clima
Clientes y huéspedes	Encuestas de satisfacción, NPS, feedback directo	Calidad del servicio, sostenibilidad, atención personalizada
Propietarios / familia empresaria	Reuniones de directorio, reportes periódicos	Rentabilidad, continuidad, sostenibilidad estratégica
Comunidad local y organizaciones	Alianzas, participación en proyectos sociales	Impacto territorial, cultura, medioambiente
Proveedores y emprendedores	Contratos, ferias locales, rondas de negocios	Condiciones comerciales justas, desarrollo local
Autoridades y organismos públicos	Mesas técnicas, cumplimiento normativo	Regulación, planificación local sostenible
Instituciones educativas	Convenios de prácticas, talleres conjuntos	Formación técnica, turismo responsable
Sector turístico / alianzas	Participación en gremios, clústeres turísticos	Promoción del destino, estándares de calidad
Entidades financieras	Reportes ESG y financieros	Transparencia, riesgos ambientales y sociales

Afiliación a *asociaciones*

Visit Puerto Varas

Desde 2010 somos socios de Visit Puerto Varas, asociación conformada por los principales hoteles y empresas de la Región de Los Lagos. Su objetivo es posicionar la ciudad como destino de congresos, reuniones y eventos a nivel nacional e internacional. Lo anterior, a través del apoyo, asesoramiento y acompañamiento a instituciones públicas y privadas, organizadores y productores de eventos.

Corporación de turismo y cultura de Puerto Varas

La Corporación de turismo y cultura de Puerto Varas es una organización privada sin fines de lucro, fundada en 1993, que tiene como propósito facilitar el desarrollo del sector, la promoción de la cuenca del Lago Llanquihue como destino turístico de manera sustentable y competitiva.

Esta corporación agrupa a 55 socios, dentro de los que nos encontramos como Hotel.



Capítulo

03

Por un turismo sostenible

Gestión sostenible del agua

Preservación y cuidado del entorno y la biodiversidad

Economía circular y gestión de los residuos

Adaptación y mitigación al cambio climático

Por un turismo *sostenible*

EJE	META AL 2030
Cambio climático	Reducir huella de carbono y alcanzar carbono neutralidad
Biodiversidad y cuidado del entorno	Proteger ecosistemas locales y restaurar áreas degradadas
Gestión de residuos	Reducir residuos a relleno sanitario y avanzar hacia “residuo cero”
Gestión hídrica	Reducir el consumo de agua por huésped y por operación
Eficiencia energética	Reducir en un 20% el consumo energético

Como Hotel Cabaña del Lago, nuestra principal meta es ser un referente de turismo sostenible en la región de Los Lagos, liderando un modelo de turismo con sentido responsable, equilibrado, participativo, y en armonía con la cultura, la comunidad y el medio ambiente. Esto impulsado por la innovación tecnológica, el trabajo colaborativo con la industria turística, y comprometidos con el futuro de la ciudad, la cuenca del Lago Llanquihue y el sur de Chile.

Nuestras acciones comienzan con:

1. Eliminamos al 100% las bolsas plásticas.
2. Eliminamos al 100% las gorras plásticas.
3. Reducimos en un 98% el uso de papelería en habitaciones.
4. Eliminamos las amenidades de un solo uso, reemplazándolas por dispensadores.
5. Operamos con tecnología LED de bajo consumo.
6. Reemplazamos las bombillas plásticas por biodegradables.
7. Eliminamos aderezos y envases de un solo uso.
8. Pusimos a disposición de nuestros huéspedes dispensadores de agua para reducir el uso de botellas individuales.
9. Reutilizamos las hojas de impresión en administración.
10. Empleamos herramientas digitales para evitar impresiones (respaldos tecnológicos y uso de nubes).
11. Eliminamos el 100% de la decoración plástica en restaurantes y eventos.
12. En nuestros buffet usamos material reciclado y mensajes que invitan a reutilizar.
13. Usamos detergentes y amenidades 100% biodegradables.
14. Invitamos a nuestros huéspedes a devolver sus llaves de habitación para su reutilización.



15. Implementamos tecnologías digitales para brindar información interna al huésped a través de tecnología digital evitando el consumo de papel.

16. Fomentamos el ahorro de agua y detergentes, cambiando sábanas y toallas cada 3 días, o según sea requerido.

17. Promovemos el cuidado del agua y la energía con señalética visible alrededor de nuestro hotel.

18. Priorizamos el uso de botellas de vidrio, materiales biodegradables y compostables en nuestra operación.

Con el programa Los Lagos Digital, CORFO busca fortalecer el turismo regional a través de la innovación.

Gracias a dicho programa, en Hotel Cabaña del Lago hemos contado con oportunidades de desarrollo para nuestros colaboradores, mejorando nuestra competencia digital, lo que a su vez, aumenta la competitividad del rubro turístico.



Gestión ambiental responsable

- Implementamos prácticas de eficiencia energética e hídrica en nuestras operaciones
- Contamos con iniciativas de reciclaje y gestión de los residuos, promoviendo la economía circular
- Priorizamos el uso de productos biodegradables y reducimos los plásticos de un solo uso

Gestión sostenible *del agua*

Uno de los recursos naturales que actualmente presenta mayor riesgo debido al cambio climático, es el agua. Es por ello en Hotel Cabaña del Lago el uso de agua cuenta con un sistema de autonomía propia, mediante estanques en habitaciones y cabañas, cocina, restaurant, lavandería, baños piscinas, y otras áreas. Además, para evitar la sobreexplotación del recurso, capacitamos a nuestros trabajadores de forma constante acerca de cómo gestionar correctamente el uso del recurso hídrico.

Procuramos llevar un control diario de consumos sectorizado, lo cual nos permite poder llevar el seguimiento constante, ver variables y tomar medidas en casos necesarios. Asimismo, estamos constantemente actualizando información acerca de procesos nacionales e internacionales que promueven una mejor gestión del suministro de agua y sus tratamientos para así, aplicarlos de manera transversal en nuestros procesos.

Una de las prácticas de concientización implementadas es el uso de mensajes acerca del uso moderado de recursos por parte del huésped, como por ejemplo, el ahorro de agua y detergentes, promoviendo el cambio de sábanas y toallas cada 2 días.

STICKER EMPAVONADO BAÑO 2022





61.959 m³

DE AGUA CONSUMIDA

Considerando zonas con
y sin estrés hídrico

REMODELACIÓN BAÑOS DE 61 HABITACIONES

Se implementaron herramientas “más eficientes” en baños, tales como: duchas con filtros para la disminución de agua, botón de descarga WC para diferente cantidad de agua, llaves de lavamanos con filtros que reducen la cantidad de descarga, lo cual genera un impacto sustancial en cuidado del recurso. Con estas medidas, se disminuyó cerca de un 10% del consumo anterior.

Además, nuestra meta es lograr generar transversalidad con esta iniciativa y reducir el consumo hídrico en un 30%, en un plazo de 3 años.

NO DRENAR PISCINA

Durante el año 2024 se evitó el drenar la piscina de adultos y niños, realizando esta acción solo una vez al año, con proyección de realizarlo cada dos años y así realizar todos los procesos de mantenimiento. Con esta acción mantenemos un ahorro del recurso hídrico en un 20%.

APROVECHAMIENTO DE AGUA PISCINA

En piscina adulto se implementó un sistema de recirculación de agua que permite que el agua rebalsada, se pueda contener y no solo eliminar; de esta manera vuelve a la piscina por medio de circuito de piping y moto-bombas. Con esta medida generamos un ahorro hídrico de un 15% evitando el relleno continuo de piscina.

Estas medidas de tratamiento de aguas cumplen con los estándares correctos para el uso adecuado de los usuarios y clientes.



Preservación y cuidado del entorno y la biodiversidad

En Hotel Cabaña del Lago nos comprometemos con el respecto por los ecosistemas locales, realizando campañas de sensibilización para colaboradores y huéspedes, además de participar activamente en iniciativas de conservación del medio ambiente y restauración de áreas naturales cercanas al hotel. Además, entendemos que el turismo responsable no solo implica el reducir impactos ambientales, sino también involucrarse activamente en la restauración, conservación y educación ambiental.

DONACIÓN ANUAL DE ÁRBOLES

Año a año, realizamos una donación de 100 árboles nativos a la Ilustre Municipalidad de Puerto Varas, con el objetivo de realizar:

- Arborización urbana
- Restauración ecológica
- Embellecimiento de espacios públicos

La tarea de llevar a cabo la selección de especies y la definición de los lugares donde serán plantados los árboles, son gestionadas directamente por el municipio, donde también se garantiza que todos los proyectos se ejecuten dentro de la comuna. Actualmente la trazabilidad respecto a esta acción se mantiene mediante registros vía correo electrónico, pero con una evaluación de distintos mecanismos para reforzar el seguimiento y documentación de cada iniciativa forestal.

JORNADAS DE LIMPIEZA DE PLAYAS

Una de las iniciativas en la que Hotel Cabaña del Lago participa activamente, es en operativos de limpieza de playas en función del programa “Lago sin Huella”. Estos son organizados en conjunto con la Municipalidad de Puerto Varas, donde se involucra a colaboradores del hotel y a vecinos de la comunidad. Estas jornadas promueven la reducción de la contaminación en las playas y riveras que bordean el lago Llanquihue, además de fomentar la conciencia ambiental y ayudar en la preservación de uno de los patrimonios naturales más valiosos de la zona.





APOYO AL PROGRAMA LAGO SIN HUELLA

Comprometidos con la sostenibilidad local, como Hotel Cabaña del Lago apoyamos y difundimos el programa “Lago Sin Huella”. Esta iniciativa es liderada por la Municipalidad de Puerto Varas y busca monitorear, proteger y preservar el bienestar ecológico del Lago Llanquihue, trabajando en base a 3 ejes de acción principales:

- **Infraestructura crítica:** Busca mejorar las instalaciones de Puerto Varas para reducir al mínimo la entrada de contaminantes a la bahía urbana.

- **Educación y concientización:** Apunta a desarrollar acciones educativas que promuevan la importancia de resguardar el Lago Llanquihue y el papel fundamental de la comunidad en este objetivo.

- **Monitoreo y transparencia:** Busca implementar un sistema permanente de monitoreo en la bahía de Puerto Varas para informar sobre la calidad del Lago, orientar mejoras futuras y garantizar que la ciudadanía cuente con datos para un uso seguro de las playas.

Economía circular y gestión *de los residuos*

En 2024 se generaron 66.914 kg de residuos, donde un 85% correspondió a residuos inorgánicos, enviados a eliminación y reciclaje, y un 15% a orgánicos, enviados a compostaje.

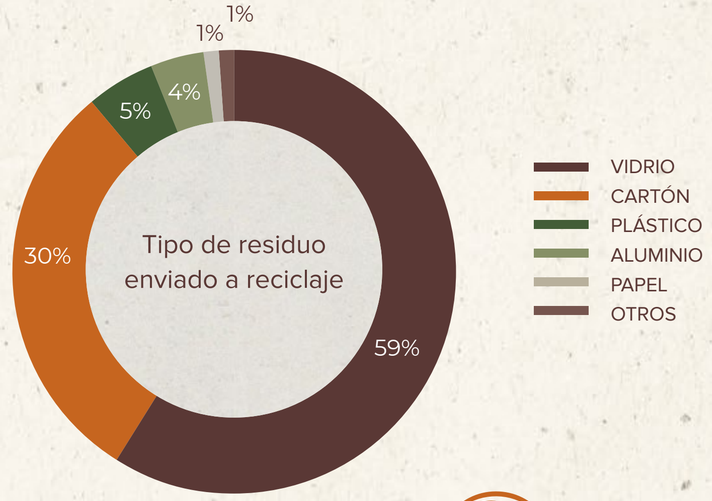
66.914
kg DE RESIDUOS
Generados en 2024



33.913
kg DE RESIDUOS
Enviados a eliminación

22.941
kg DE RESIDUOS
Enviados a reciclaje

10.060
kg DE RESIDUOS
Enviados a compostaje





19.114
kg CO_2e
Reducidas por compostar los residuos orgánicos

Siguiendo el lema “reducir, reutilizar y reciclar”, en Hotel Cabaña del Lago hemos eliminado el uso de decoración y bolsas plásticas; reducido el número de impresiones, priorizando la digitalización de la documentación, y restringido el uso de plásticos en el área de alimentación. Del mismo modo, contamos con mensajes a personal y huéspedes del hotel que los invitan a reciclar, educando a la ciudadanía y haciéndolos partícipes del cuidado del entorno.

También aprovechamos el material de abono generado por el compost de nuestros residuos orgánicos, utilizándolos dentro de las instalaciones en zonas de áreas verdes como jardines y plantas de interior.

Utilizamos materiales locales y reciclados en infraestructura del Hotel

Hemos logrado eliminar el 95% de la papelería utilizada en habitaciones

Contamos con un equipo de mantenimiento que se encarga de reparar elementos dañados, como muebles, con el fin de extender su vida útil y ponerlos nuevamente a disposición del huésped o colaboradores. Con lo anterior, reducimos la cantidad de elementos enviados a eliminación y evitamos la compra de nuevos productos, promoviendo la economía circular.



Adaptación y mitigación al *cambio climático*

En Hotel Cabaña del Lago, adoptamos la utilización de energías renovables y promovemos medidas de eficiencia energética, como apagar luces que no se están utilizando y privilegiar la luz día para reducir el consumo de energía eléctrica.



268.000
KWH/M²
Consumidos en 2024

1.932.284
KWH DE ENERGÍA
Consumida en 2024





966.142
KWH
EN ELECTRICIDAD

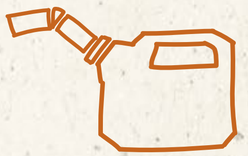


579.685
KWH
EN CALEFACCIÓN

386.457
KWH EN
REFRIGERACIÓN



14.700
LITROS DE DIÉSEL
Consumidos en 2024



2.473
LITROS DE GLP
Consumidos en 2024



EN 2024 ALCANZAMOS UNA REDUCCIÓN DE 289.847 KWH, EN COMPARACIÓN CON EL 2022, A TRAVÉS DE LA ADOPCIÓN DE ENERGÍAS RENOVABLES

Desde el año 2007 utilizamos energías renovables (geotermia) y desde el año 2013 aerotermia, principalmente para la calefacción y agua caliente de nuestras instalaciones. Además, como medida de ahorro de electricidad, implementamos sensores de movimiento para el encendido de iluminación en lugares oscuros durante el día, utilización de tecnología LED, disminuir el uso de la calefacción en temporadas de verano, y otras medidas que ayudan en la reducción de energía y también minimizar el impacto ambiental asociado.

Otra tarea importante es generar conciencia entre los colaboradores y los huéspedes del hotel, inculcando a nuestra cultura la preocupación por el medio ambiente en busca de lograr minimizar nuestro impacto mediante el uso de energías renovables, conservación de los recursos naturales y la promoción de prácticas sostenibles.

ILUMINACIÓN INTELIGENTE Y LED 2023

Recambio de equipos de iluminación con transformador e iluminación de sodio y haluro metal por equipos con tecnología LED, reduciendo entre un 5 a un 15% de electricidad en todos los lugares del hotel.

Además, implementamos sensores de proximidad para encendido de iluminación en lugares que no es necesario mantener constantemente encendida, reduciendo así entre un 1 a 3% la electricidad.

COMPENSACIÓN DE EMISIONES DE CO_2

Durante 2021 y 2023 compensamos de manera voluntaria el 100% de nuestras emisiones[1] mediante la compra de certificados de reducción de emisiones (RCE) emitidos por las Naciones Unidas. Estas compensaciones fueron gestionadas a través de la empresa Social Green y forman parte de nuestra estrategia inicial, orientada a compensar nuestro impacto climático, en un momento donde las opciones de compra de bonos nacional eran limitadas.



1.454
ton CO_2e
Compensadas entre
2021 y 2023

Para 2024 decidimos pausar temporalmente el programa de compensación, con el fin de transitar hacia una estrategia local, participativa y regenerativa, dando un paso hacia un modelo más coherente con nuestro territorio.

Actualmente estamos trabajando en conjunto con el programa Destino Turístico Inteligente Lago Llanquihue —liderado por la Universidad San Sebastián y apoyado por el Gobierno Regional de Los Lagos—, para migrar nuestra compensación futura a un modelo territorial, donde el impacto de nuestras emisiones pueda compensarse dentro de la misma cuenca. Este nuevo enfoque apunta no solo a neutralizar emisiones, sino a generar valor ecológico, comunitario y turístico en nuestro entorno inmediato.

[1]Abarcando alcance 1, 2 y 3, es decir, emisiones por la quema de combustibles fósiles, uso de electricidad y generación de residuos.



Capítulo

04

Nuestros colaboradores

Dotación de colaboradores

Prácticas de empleo

Salud y seguridad ocupacional

Capacitación y desarrollo

Equidad de género, diversidad e inclusión

Relacionamiento con proveedores



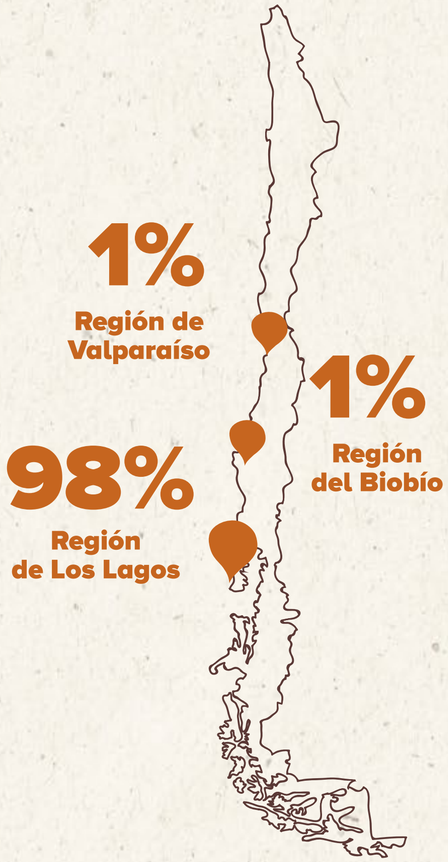
Nuestros colaboradores

EJE	META AL 2030
Equidad e inclusión	Garantizar espacios laborales seguros, equitativos y diversos
Cultura interna y bienestar	Fortalecer la percepción interna de confianza y compromiso con la sostenibilidad
Accesibilidad	Contar con estándares de accesibilidad en zonas comunes y materiales clave

Como Hotel Cabaña del Lago, nuestra principal meta es ser un referente de turismo sostenible en la región de Los Lagos, liderando un modelo de turismo con sentido responsable, equilibrado, participativo, y en armonía con la cultura, la comunidad y el medio ambiente. Esto impulsado por la innovación tecnológica, el trabajo colaborativo con la industria turística, y comprometidos con el futuro de la ciudad, la cuenca del Lago Llanquihue y el sur de Chile. Nuestras acciones comienzan con:

Dotación de *colaboradores*

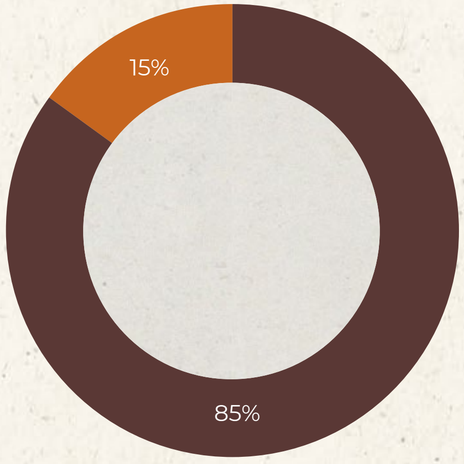
En Hotel Cabaña del Lago nos esforzamos por contratar gente originaria de la comuna o localidades cercanas, reforzando el valor y orgullo de ser del sur.



169

COLABORADORES
Durante el 2024





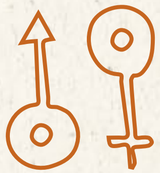
EL TRABAJO MÁS DESEMPEÑADO POR NUESTROS COLABORADORES ES EL DE MUCAMAS, QUIENES SE ENCARGAN DE LA LIMPIEZA Y ORDEN DE LAS HABITACIONES.

Prácticas de *empleo*

Como Hotel Cabaña del Lago, nos distinguimos por nuestro compromiso con la comunidad local y la creación de un ambiente laboral inclusivo y equitativo. Constantemente incrementamos los esfuerzos en la contratación de personas de la comuna de Puerto Varas y sus alrededores. Estas prácticas no solo fortalecen la economía local, sino que también enriquece la experiencia de los huéspedes al ser atendidos por personas que comparten, conocen la cultura y tradiciones de la región, demostrando la calidez del lugar.



Participamos de forma activa en programas locales de inclusión, lo cual facilita la integración y diversidad del equipo, ofreciendo a los colaboradores oportunidades de crecimiento y adaptación en diferentes roles.



Aún sin contar con una política establecida, promovemos la equidad, ofreciendo las mismas oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional a nuestros colaboradores, independiente del género.



Ofrecemos una remuneración justa y competitiva, asegurando que todos los colaboradores reciban una compensación equitativa por su trabajo, sin distinción de género, raza u otras características personales.



Evaluamos periódicamente las tendencias salariales del sector hotelero en Puerto Varas, ajustando las remuneraciones. Lo anterior con el fin de atraer y retener talento, manteniendo la competitividad en el mercado laboral local.



Digitalizamos todos nuestros procesos y documentación relacionados a recursos humanos (BUK https://www.buk.cl/).

Estas prácticas reflejan el compromiso de Hotel Cabaña del Lago con la equidad, la transparencia y el reconocimiento del talento de su equipo humano.

Salud y seguridad *ocupacional*

Como Hotel Cabaña del Lago, procuramos que nuestros colaboradores posean las mejores condiciones en sus áreas de trabajo, promoviendo su salud y seguridad.

NUESTROS COMPROMISOS



La mejora continua en condiciones y medio ambiente de trabajo, seguridad y salud.



Desarrollar la gestión de prevención de riesgos, en forma sistemática, programada y permanente, asignando responsabilidades, actividades y metas preventivas alcanzables.



Cumplir las disposiciones legales y normativas sobre seguridad y salud en el trabajo y aplicar técnicas preventivas necesarias para la protección de los trabajadores.



Investigar los accidentes y las enfermedades laborales ocurridos en la empresa, para detectar aquellas oportunidades de mejora en nuestros procesos.



Promover la participación y capacitación de nuestros trabajadores y línea de mando, como un medio para su efectivo involucramiento en la prevención de accidentes y enfermedades profesionales.

Por su parte, la Gerencia General de Hotel Cabañas de Lago se compromete a entregar los recursos necesarios para el cumplimiento de las medidas mencionadas previamente.

COMPLIANCE

CUMPLIR CON ASPECTOS LEGALES REFERIDOS A SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

GENERAR ESPACIOS DE TRABAJO SEGUROS, PROMOVIENDO EL CUIDADO TODO EL EQUIPO.

Contamos con procedimientos y apoyo dentro de las instalaciones, promoviendo:

1. Funcionamiento del comité paritario de higiene y seguridad que garantiza la participación de los trabajadores del hotel en materias de seguridad y salud laboral.

2. Cumplimiento de los protocolos ministeriales (ruido, radiación UV, manejo de cargas y trastornos musculoesqueléticos).

3. Entrega de habilidades de liderazgo para la supervisión.

4. Desarrollo preventivo y documental que entregue directrices claras respecto a la seguridad y salud ocupacional.

COMITÉ PARITARIO

Nuestro Comité Paritario de Higiene y Seguridad fue constituido conforme a la normativa, y posee las siguientes funciones:

• Asesorar e instruir a los trabajadores en la correcta utilización de los elementos de protección personal.

• Vigilar el cumplimiento de las medidas de prevención de riesgos, higiene y seguridad.

• Investigar las causas de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

• Decidir si los accidentes o enfermedades se deben a negligencias inexcusables.

• Indicar medidas de higiene y seguridad para la prevención de riesgos profesionales.

• Cumplir con otras funciones encomendadas por el organismo administrador del seguro.

Por otro lado, existe un convenio denominado “salud a $1.000” en donde mediante un aporte económico, los trabajadores del hotel pueden acceder a prestaciones médicas (tanto ellos como sus familias), contando con importantes descuentos en: Farmacia, Imágenes, Exámenes de Laboratorio, Tratamientos de Kinesiología y Consultas de Urgencia.

SISTEMA DE GESTIÓN

Actualmente no contamos con un Sistema de Gestión, sin embargo está en proceso de redacción. Dicho proceso es liderado por Gerencia General y asesorado por el departamento de Prevención de Riesgos, contando con el apoyo de la ACHS. El sistema de gestión abarcará a todos los trabajadores del hotel, ya sea directos o indirectos, a los trabajadores que prestan servicios, empresas en régimen de contratación e incluso huéspedes o usuarios transitorios que hagan uso de todas las instalaciones físicas.

IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS

La evaluación de riesgos es fundamental debido a que nos permite obtener el valor esperado de la pérdida o el nivel de riesgo, y en base a esto se definen las medidas de control con sus plazos y responsables respectivos. Quien lidera este proceso, es el profesional a cargo del departamento de prevención del hotel, quien a su vez tiene como contraparte al profesional asignado por la mutualidad a fin de garantizar la calidad de estos procesos.

1. IDENTIFICACIÓN INICIAL DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS DE LAS DISTINTAS TAREAS QUE SE EJECUTAN EN EL HOTEL.
2. RECOMENDACIONES Y PRESCRIPCIONES PARA EVITAR LA REPETICIÓN DEL INCIDENTE.
3. ELIMINACIÓN DEL PELIGRO EN CASO DE SER POSIBLE, SINO APLICACIÓN DE CONTROL TÉCNICO O ADMINISTRATIVO. COMO ÚLTIMA OPCIÓN, CONTROL MEDIANTE EL USO DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP).
4. INCORPORACIÓN DE LAS MEDIDAS DE CONTROL AL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE SSO.

LOS COLABORADORES PUEDEN NOTIFICAR CUALQUIER SITUACIÓN DE PELIGRO QUE PUEDA PERJUDICARLOS A ELLOS, A SUS COLEGAS O HUÉSPEDES.

Los principales peligros identificados son el trabajo con productos químicos, donde se promueve el reforzamiento en la manipulación correcta de productos químicos, tomando como referencia las hojas de seguridad de los productos. Por otro lado, manipulación de cuchillos y líquidos calientes en la cocina, y sobresfuerzos musculares en el trabajo que efectúan mucamas debido a ser propenso a sufrir lesiones asociadas a manejo de cargas.

LESIONES

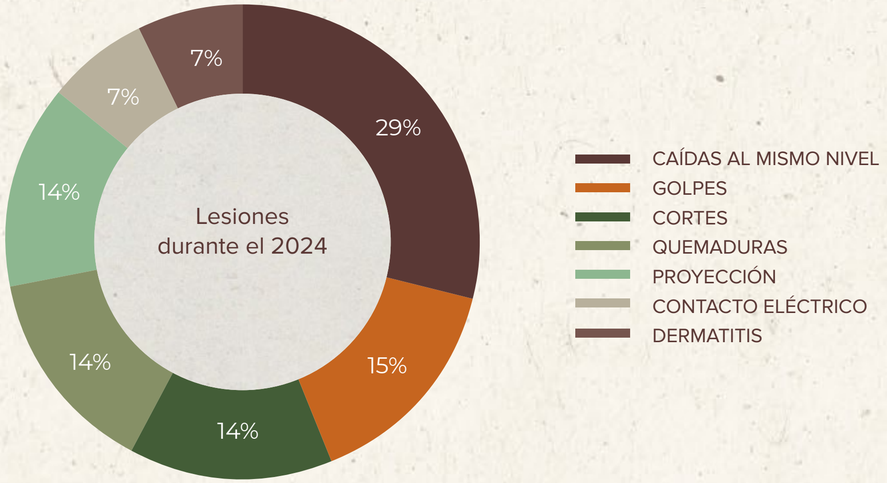
La investigación e identificación de lesiones se basa en el método de causalidad de pérdidas. Este modelo nos ayuda a comprender el origen de los accidentes laborales y evitarlos, además establece que en caso de ocurrencia de una pérdida, deben ocurrir una serie de hechos. Estos hechos pueden tener su origen en el comportamiento humano o en las condiciones de la empresa, los que a su vez derivan de la falta de control, y responsabilidad que siempre recae sobre la empresa. Los factores que producen un potencial accidente pueden ser tanto externos como internos de la empresa. Por otro lado la mutualidad ACHS entrega asesoría técnica permanente para ayudar en la identificación constante de peligros y control de ellos, una de ellas dice relación con capacitaciones a las cuales pueden optar los trabajadores.

13 Lesiones por accidente laboral

0 Lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias

0 Fallecimientos

1 Dolencias y enfermedades registrables



Para el año 2025 esperamos realizar sesiones para mejorar las técnicas en el uso de cuchillos y manejo de líquidos calientes, acompañada de supervisión activa, y así corregir eventuales desviaciones frente a la definición de estos estándares. De esta manera se espera reducir la cantidad de lesiones. Además, se pretende llevar a cabo:

1. Eliminación de toda fuente de peligro que constituya riesgo de lesión, principalmente las referidas a condiciones físicas (cables eléctricos expuestos, superficies carentes de antideslizante, etc.).

2. Reemplazo de parte del mobiliario de trabajo, sobre todo aquel asociado al uso de pantallas de visualización de datos.

3. Mejoramiento de la señalización de seguridad del edificio, incluidas aquellas asociadas a las emergencias.

4. Redefinición y mejora del estándar de EPP, para todos aquellos cargos en donde el uso sea posible.

CONSTITUCIÓN Y FUNCIONAMIENTO PERMANENTE DEL COMITÉ PARITARIO DE HIGIENE Y SEGURIDAD

La constitución de este comité representa no solo el cumplimiento a un requerimiento legal, sino que genera un espacio clave de participación y colaboración entre empleador y trabajadores, promoviendo la igualdad de condiciones. Además, tiene como objetivo promover entornos laborales seguros, prevenir accidentes y fortalecer la cultura de autocuidado en todas las áreas del hotel.

Este comité ha logrado posicionarse como un canal para recibir inquietudes por parte de los trabajadores del hotel, y que estas sean abordadas directamente con gerencia, proponiendo soluciones factibles.

Entre sus principales acciones destacan:

• La implementación de protocolos del Ministerio de Salud (MINSAL) relacionados con radiación UV, manejo manual de carga y trastornos musculoesqueléticos.

• La canalización de inquietudes y observaciones de los trabajadores hacia la Gerencia, estableciendo un puente de diálogo directo, respetuoso y propositivo.

• La propuesta de mejoras en temas de seguridad, bienestar y ergonomía, desde una perspectiva participativa y preventiva.

El funcionamiento del CPHS ha logrado mantener condiciones laborales seguras y reforzar la confianza interna de los colaboradores como parte de una gestión comprometida con el bienestar del equipo humano.

Comité paritario de higiene y seguridad



DESARROLLO DEL TALLER DE LIDERAZGO EN SEGURIDAD PARA JEFATURAS

Este taller fue llevado a cabo en 2 sesiones de 2 horas cada una, y tuvo como objetivo presentar herramientas adaptativas para una gestión eficiente en seguridad. Esta instancia logró el consenso respecto de la relevancia de una escucha consciente y conversaciones de calidad que tiendan al cuidado de las personas. Se contó con la participación de 13 personas y se concretó el 100% de participación.

INDUCCIONES DE SEGURIDAD

Durante 2024 se incorporó que en las inducciones de seguridad al personal nuevo, se acompaña de un video institucional que analiza los principales aspectos que los trabajadores deben conocer en materia de SSO. Las personas perciben como positiva esta instancia, lo cual mejora su grado de compromiso con la organización, donde además se sienten escuchados. 70 nuevos trabajadores han participado de las inducciones.

IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO PSICOSOCIAL

Uno de los hitos más relevantes para la evaluación de los factores psicosociales en el trabajo, es la aplicación de la encuesta CEAL SUSESO. A través de esta encuesta se evalúan 12 dimensiones que pudiesen afectar la salud mental de los trabajadores.

Una vez aplicada la encuesta y recibidos los resultados, se concluyó que el hotel se encuentra en un estado de Riesgo Bajo. Este estado de riesgo es el óptimo, y constituye una fortaleza de la organización. 114 trabajadores respondieron el cuestionario.



Capacitación y *desarrollo*

En Hotel Cabaña del Lago nos preocupamos de desarrollar las competencias de nuestros colaboradores, manteniendo un compromiso permanente con la formación de nuestros equipos, impulsando programas que fortalecen las competencias técnicas, habilidades blandas, liderazgo, seguridad y sostenibilidad.

417
Horas-hombre
Capacitación



35%
Hombres capacitados



65%
Mujeres capacitados

10 CURSOS DE CAPACITACIÓN
Impartidos en 2024

- Comunicación efectiva
- Manejo del estrés
- Ley Karin
- No discriminación e inclusión laboral
- Reconocimiento de las medidas de soporte vital básico en el entorno laboral
- Formación de maestros guías, para alumnos en práctica profesional
- Reporte Sustentable
- Agentes de Igualdad
- Gestión de residuos y reciclaje
- Bienestar emocional

CURSOS Y TALLERES ESPECIALIZADOS
Impartidos en 2024

Liderazgo en seguridad y salud ocupacional (jefaturas)

Inducción en salud y seguridad para nuevos trabajadores

Buenas prácticas y seguridad en cocinas

Autocuidado para personal de aseo y mantención

Peligros de la radiación UV

Higiene y seguridad para Comité Paritario

Uso del Desfibrilador Externo Automático (DEA)

Implementación del protocolo de factores psicosociales

PROGRAMAS DE APOYO Y DESARROLLO
Impartidos En 2024

Convenio con Universidad San Sebastián: formación continua orientada a mejorar competencias de servicio y atención al cliente.

Programa de mentoría interna: acompañamiento personalizado en el proceso de integración para nuevos colaboradores.

Programa de préstamos internos: apoyo económico voluntario otorgado en marzo de cada año para trabajadores permanentes.

Convenio con AIEP: descuentos en matrícula y aranceles para estudios de continuidad o especialización

Equidad de género, diversidad *e inclusión*

En Hotel Cabaña del Lago se promueve una cultura organizacional que se basa en la equidad de género, el respeto mutuo y la no discriminación. Vemos a la diversidad como un factor que enriquece nuestros equipos, mejora la experiencia de nuestros huéspedes y refleja de manera más auténtica el territorio en el que operamos. Siguiendo esa misma línea es que contamos con una Política de Inclusión Laboral institucional, orientada a eliminar barreras físicas, psicológicas y actitudinales dentro del entorno laboral. Los lineamientos de esta política son claros en materia de:

- Inclusión de personas con discapacidad
- Sensibilización y formación del equipo
- Procesos de selección justos y transparentes
- Accesibilidad física y tecnológica
- Eliminación de estereotipos y resistencias culturales

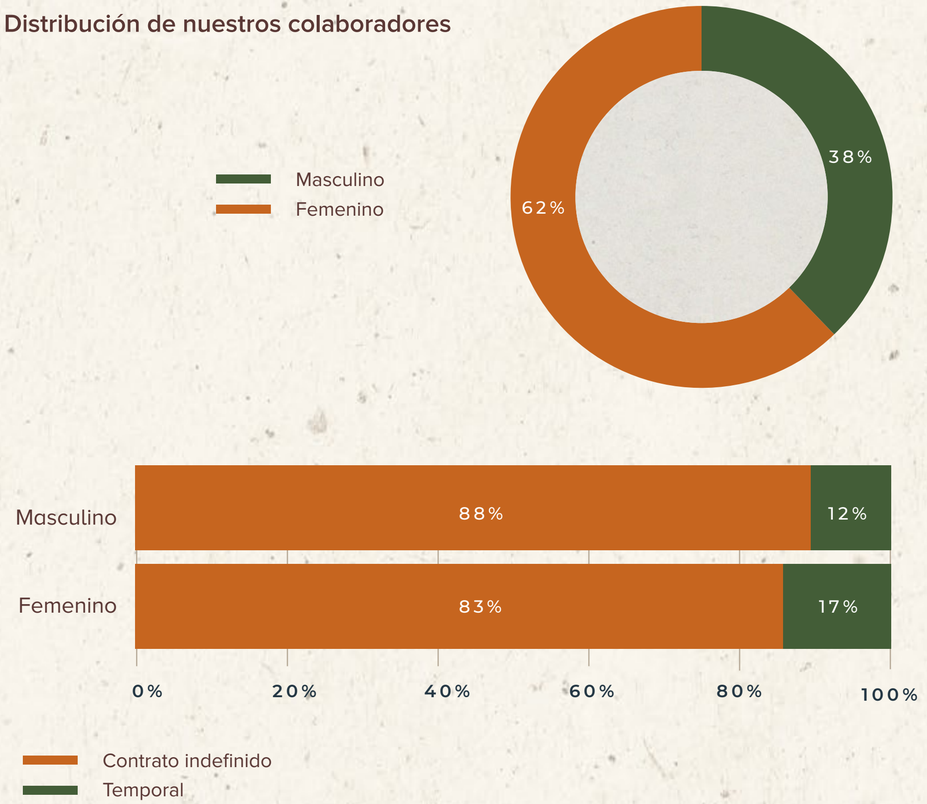
Además, es importante mencionar que tenemos un convenio vigente con la OMIL de la Municipalidad de Puerto Varas, tanto para cubrir vacantes que se generan, fomentar la inclusión laboral mediante colocación y seguimiento de la OMIL, capacitaciones internas para nuestros colaboradores en materia de inclusión

DISTRIBUCIÓN ACTUAL DE NUESTROS EQUIPOS

La dotación actual de colaboradores del hotel se conforma a partir de un 62% de mujeres y un 38% de hombres, lo cual refleja una tendencia constante hacia la paridad de género. Por otro lado, respecto a los contratos, el 88% de los contratos de colaboradores hombres son de carácter indefinido, mientras que, en el caso de las mujeres, este porcentaje alcanza el 83%.

Estos datos evidencian la existencia de una política transversal de estabilidad laboral, independiente del género o función y respalda el compromiso del hotel respecto a relaciones laborales sostenibles, condiciones de trabajo estables y una gestión del talento humano que prioriza la permanencia, la capacitación continua y la equidad de oportunidades.

Distribución de nuestros colaboradores



Acciones destacadas *en* 2024

El año 2024 se llevó a cabo una serie de acciones enfocadas en la mejora de la gestión de los colaboradores en temas de equidad de género, diversidad e inclusión, como por ejemplo:

• Implementación de la Política de Inclusión Laboral, la cual está acompañada por un plan de acción y diagnóstico institucional enfocado en evaluar la cultura inclusiva del hotel.

• Incorporación al personal del hotel, de personas en situación de discapacidad a través de procesos adaptados y acompañamiento.

• Plan de Capacitaciones realizadas, que incluyeron temas como:

✓ No discriminación e inclusión laboral

✓ Agentes de igualdad

✓ Sensibilización de jefaturas

• Adaptación de procesos de inducción y comunicación interna para reforzar el enfoque inclusivo.

• Identificación de barreras físicas y actitudinales mediante entrevistas, focus groups y encuestas internas.

Diagnóstico *inclusivo* 2025

Durante el año 2025, el hotel llevará a cabo un diagnóstico formal de inclusión laboral, el cual incluirá:

- Evaluación de cultura organizacional mediante encuestas internas
- Identificación de brechas de accesibilidad
- Levantamiento de propuestas de mejora participativa

Este proceso guiado y acompañado por el Gestor de Inclusión en colaboración con el área de Personas y Cultura, y Prevención de Riesgos. De esta manera mostramos que la inclusión no es solo parte de nuestros valores: es una acción concreta que practicamos día a día.

Como Hotel Cabaña del Lago queremos seguir construyendo un entorno justo, accesible, diverso y enriquecedor para todas las personas que forman parte de nuestra comunidad laboral.

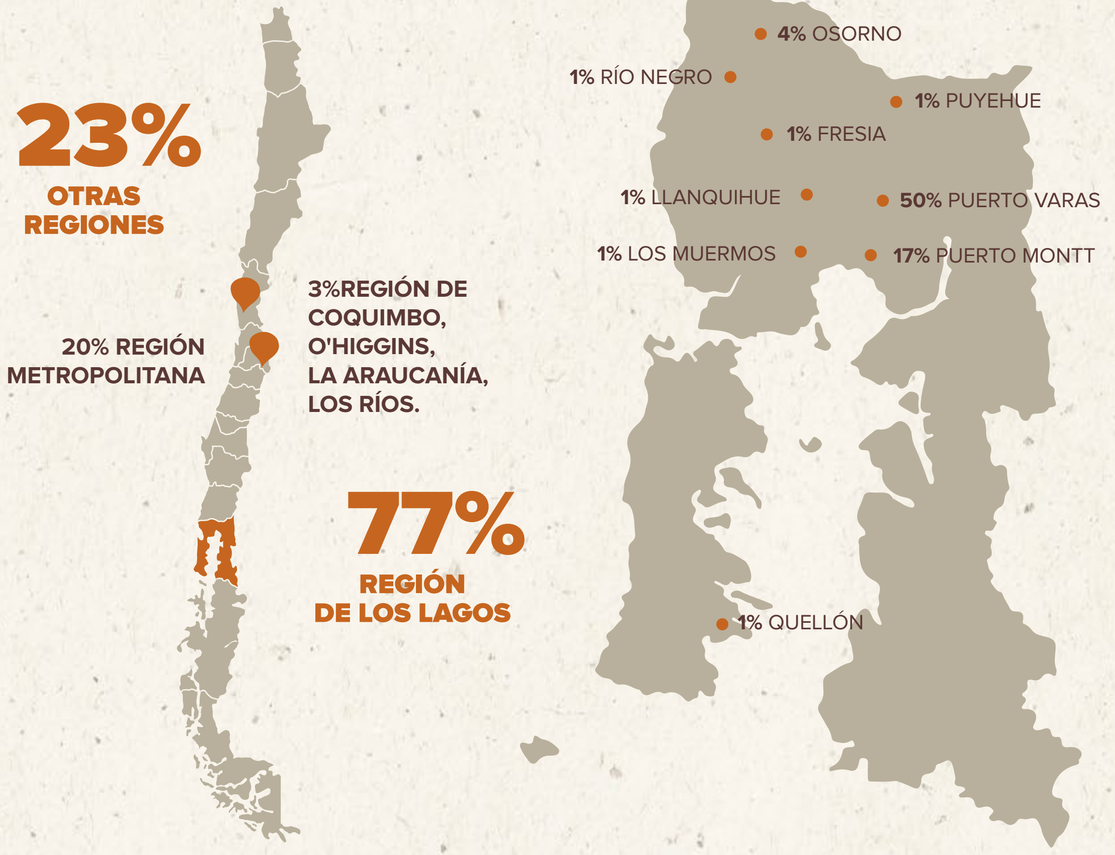
Relacionamiento con *proveedores*

En Hotel Cabaña del Lago creemos que nuestra cadena de abastecimiento es una extensión de nuestro compromiso con la sostenibilidad, la economía local y el desarrollo justo del territorio. Por lo anterior, generamos lazos comerciales con proveedores regionales, emprendimientos sostenibles y pequeñas empresas, buscando generar un impacto positivo en la comunidad y valorando su origen y buenas prácticas.

91%
PROVEEDORES PYME

9%
PROVEEDORES NO PYME

65%
DEL PRESUPUESTO FUE EMPLEADO EN PROVEEDORES LOCALES[2]



[2]Se considera aquellas operaciones significativas, es decir, volumen mayor a un 5%. Es importante mencionar que no existe una rotación significativa de proveedores.



PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO A PROVEEDORES

En alianza con instituciones locales, se está diseñando una instancia de capacitación dirigida a pequeños proveedores, con el fin de:

- Mejorar sus capacidades operativas y de gestión
- Alcanzar estándares de sostenibilidad y calidad
- Acceder a una certificación interna del hotel, basada en criterios de comercio justo, sustentabilidad ambiental y condiciones laborales justas

SISTEMA DE TRAZABILIDAD PARA HUÉSPEDES

Estamos trabajando en una solución digital que permitirá a nuestros clientes conocer el origen de los productos y servicios utilizados en el hotel, visibilizando a los proveedores locales y su impacto positivo. Esta iniciativa refuerza la transparencia y genera valor a la experiencia del huésped.

PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO A PROVEEDORES

A través de experiencias turísticas, fomentamos el contacto directo entre nuestros huéspedes y los productores locales. Visitas, degustaciones y talleres permiten que quienes nos visitan conozcan las historias, procesos y tradiciones detrás de cada producto.



Capítulo

05

Nuestros huéspedes

Salud y seguridad de nuestros huéspedes

Privacidad



Nuestros *huéspedes*

EJE	META AL 2030
Bienestar integral de los huéspedes	Alcanzar al menos 75% de satisfacción en atributos vinculados a sostenibilidad en encuestas
Educación y sensibilización	Alcanzar al menos un 50% de participación de huéspedes en actividades o contenidos formativos

En Hotel Cabaña del Lago, la satisfacción de nuestros huéspedes no es solo una métrica: es el reflejo del propósito que guía cada detalle de nuestra operación. Escucharlos, aprender de sus experiencias y transformar sus comentarios en mejoras concretas, es parte de nuestro compromiso con la hospitalidad de excelencia.

La experiencia de cada huésped es el centro de nuestra propuesta de valor. Escuchar activamente, comprender sus expectativas y responder con mejoras concretas es parte fundamental de nuestra cultura de servicio.

	2023	2024	Variación
Huéspedes alojados	89.913	93.047	+3,5%
Personas por habitación	2,25 aprox.	2,32 aprox.	↑



4,53
CALIFICACIÓN PROMEDIO*

*Basado en 1.937 encuestas contestadas



ASPECTOS DESTACADOS

- ✓ Calidez del personal y atención personalizada
- ✓ Ubicación privilegiada y vistas al lago
- ✓ Calidad del spa, tinajas y desayuno buffet
- ✓ Compromiso con la sestenibilidad
- ✓ Ideal para familias, parejas y viajes de descanso



ASPECTOS POR MEJORAR

- ✓ Ruido en pasillos durante horarios de descanso
- ✓ Tiempos de espera en horas peak
- ✓ Percepción de valor/precio en servicios adicionales

TOP NACIONALIDADES Y PERSONAS ALOJADAS AÑO 2024

País	Huéspedes
Chile (CL)	65.101
Brasil (BR)	8.020
Argentina (AR)	4.806
Estados Unidos (US)	3.487
Alemania (DE)	1.274
Francia (FR)	428
España (ES)	1.413
Reino Unido (GB)	1.028
Colombia (CO)	884
México (MX)	787

CANALES DE RETROALIMENTACIÓN

Libro de comentarios	Disponible en la recepción del hotel, donde los huéspedes son libres de anotar sus felicitaciones y reclamos.
Plataforma MyHotel	Permite enviar encuestas post-estadía, calcular el NPS (Net Promoter Score), analizar comentarios abiertos, y segmentar resultados por área, nacionalidad o canal de reserva.
Monitoreo de plataformas públicas	Analizamos plataformas como Google, TripAdvisor, Booking y otras OTAs para detectar patrones, comentarios clave y oportunidades de mejora.
HiJiffy – Chatbot & Concierge Virtual	Plataforma con inteligencia artificial que permite responder automáticamente a las preguntas frecuentes, canalizar solicitudes de servicios desde la reserva hasta el post check-out, capturar insights de experiencia en tiempo real, reducir tiempos de respuesta y mejorar la disponibilidad 24/7. Durante 2024 iniciamos la implementación de esta plataforma, que nos permitirá mejorar nuestra gestión de la satisfacción de los huéspedes.
Análisis semántico y briefing operativo	Categorización de comentarios, elaboración de informes por área, y seguimiento semanal de temas emergentes.

USO ESTRATÉGICO DE LOS RESULTADOS

- Informes mensuales a cada jefatura y retroalimentación continua
- Briefs semanales con foco en NPS y CSAT por área
- Alertas visuales tipo “semáforo de satisfacción” para acción rápida
- Reconocimiento a colaboradores mencionados positivamente por huéspedes
- Ajustes operativos orientados por datos y observaciones en tiempo real, incluyendo feedback desde HiJiffy

Salud y seguridad de nuestros *huéspedes*

Para garantizar la salud y seguridad de los clientes, Hotel Cabaña del Lago cuenta con una serie de políticas y procedimientos diseñados para cumplir con los más altos estándares de seguridad, higiene y bienestar.

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE SALUD Y SEGURIDAD

Protocolos de higiene y sanitización	Contamos con medidas de limpieza y desinfección de todas las áreas comunes, habitaciones, restaurantes y espacios recreativos, utilizando productos certificados y procedimientos que permiten cumplir con la normativa nacional e internacional.
Seguridad en instalaciones	Con el fin de garantizar un entorno seguro para nuestros huéspedes y colaboradores, realizamos mantenimientos preventivos a estructuras, sistemas eléctricos y equipamiento. Además, llevamos a cabo inspecciones periódicas de las escaleras, ascensores, pasillos y salidas de emergencia, donde contamos con señalética informando sobre las rutas de evacuación y equipos de seguridad.
Plan de emergencias y evacuación	Nuestro Protocolo de Emergencia define los pasos a seguir en caso de incendios, terremotos u otras situaciones de riesgo. Adicionalmente, realizamos simulacros de forma periódica para asegurar una respuesta rápida y eficiente de nuestro equipo y huéspedes.
Capacitación del personal	Todo nuestro personal recibe formación en primeros auxilios, evacuación, uso de extintores y atención en situaciones de emergencia, por lo que estamos preparados para cualquier eventualidad. Del mismo modo, capacitamos a nuestros colaboradores en Protocolos de Salud y Seguridad, asegurando que todos posean los conocimientos clave al momento de enfrentarse a una situación de riesgo.
Seguridad alimentaria	El hotel cumple con estrictos estándares de manipulación de alimentos y bebidas, asegurando calidad y prevención de riesgos sanitarios. Se siguen las normativas del Ministerio de Salud en cuanto a almacenamiento, preparación y control de plagas.
Prevencionista de Riesgo y Comité Paritario	Nuestro Comité Paritario realiza reuniones mensuales, donde discuten acerca de peligros y riesgos de colaboradores o huéspedes, identificando soluciones que mitiguen y/o eliminen dichos riesgos. Adicionalmente contamos con un Prevencionista de Riesgos, quien evalúa las instalaciones para detectar posibles riesgos y dar solución temprana.

RESPONSABLES DE LA MPLEMENTACIÓN Y SUPERVISIÓN

GERENCIA GENERAL

Responsable de supervisar el cumplimiento de todas las políticas de salud y seguridad.

DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

Encargado de la ejecución de los protocolos de seguridad, capacitaciones y monitoreo de condiciones en el hotel.

PERSONAL DE MANTENIMIENTO Y ASEO

Implementan los procedimientos de higiene y seguridad en las instalaciones.

PROCESO DE MEJORA CONTINUA



Evaluaciones internas y auditorías periódicas para detectar oportunidades de mejora



Encuestas de satisfacción a los clientes para identificar posibles riesgos o necesidades



Actualización constante de protocolos en base a nuevas normativas y mejores prácticas del sector

Estas medidas garantizan que la experiencia en Hotel Cabaña del Lago sea segura y confiable, priorizando el bienestar de cada huésped en todo momento.

Privacidad

En Hotel Cabaña del Lago nos preocupamos de asegurar la privacidad y confidencialidad de los clientes, por lo que contamos con políticas y procedimientos que permiten resguardar la información de nuestros huéspedes.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Garantizamos que la información de los clientes es manejada exclusivamente para los fines autorizados, cumpliendo la Ley de Protección de Datos Personales vigente en el país.

SEGURIDAD EN SISTEMAS Y ALMACENAMIENTO

Hemos implementado protocolos de seguridad informática, restringiendo el acceso a bases de datos, aplicando la encriptación de información sensible y monitoreando de forma continua para identificar posibles amenazas digitales.

CONTROL DE ACCESOS Y PRIVACIDAD INTERNA

Contamos con estrictas normas de confidencialidad y manejo de datos, las que estipulan que solo el personal autorizado puede acceder a los datos de los clientes.

POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

Todos nuestros colaboradores deben firmar un acuerdo de confidencialidad al iniciar su trabajo en el Hotel, de esta forma aseguramos el correcto manejo de los datos personales y transacciones.

CUMPLIMIENTO Y AUDITORÍAS

Se realizan auditorías periódicas con el fin de evaluar el cumplimiento de nuestras políticas de seguridad y privacidad, garantizando su actualización y mejora continua.

Estas medidas aseguran que la información de los clientes esté protegida en todo momento, brindando tranquilidad y confianza en cada interacción con el hotel.



Capítulo

06

Desarrollo local

Desarrollo *local*

EJE	META AL 2030
Desarrollo comunitario	Fomentar la educación, el arte y la inclusión en la región
Desarrollo económico local	Aumentar el % de compras a proveedores y productores de la cuenca
Contratación y empleabilidad local	Mantener sobre un 90% los colaboradores residentes de la Región
Emprendimiento y valor compartido	Integrar productos y servicios de emprendedores en la experiencia turística

Hotel Cabaña del Lago mantiene un fuerte compromiso con el desarrollo sostenible de la comunidad y la protección del entorno natural en el que opera. A través de diversas iniciativas y políticas, busca contribuir al bienestar local y generar un impacto positivo en la región.

PROCESO DE MEJORA CONTINUA



Evaluaciones acerca del impacto social y ambiental del hotel



Instancias de diálogo y colaboración con comunidades y autoridades



Desarrollo de nuevas estrategias que promuevan el turismo sostenible

IMPACTO POSITIVO EN LA REGIÓN

Educación y formación

Colaboramos activamente con instituciones educativas, manteniendo alianzas con distintas organizaciones enfocadas en el bienestar y formación de niños en situación de vulnerabilidad. Dentro de nuestros aliados se encuentran:

• Hogar Madre Paulina, a quienes ayudamos durante el año con el aporte de materiales o mano de obra para la mantención del Hogar y con contribuciones específicas como: limpieza y mantención de su estufa, compra de regalos para las niñas del hogar y la organización de la actividad de entrega de regalos durante diciembre.

• Escuela Aspadep, con quienes tenemos un convenio como centro de práctica para los alumnos. Además, en fechas importantes colaboramos para el desarrollo de manualidades, las que son entregadas como regalos a clientes y colaboradores.

• ONG Canales, con quienes colaboramos para visitas pedagógicas en el hotel, con charlas de apresto laboral y acercamiento al mundo profesional a sus salas de clases.

• Red de Aprendizaje de Los Lagos, actualmente con una estrategia para trabajar con el colegio Vencedor durante el 2025.

Además, contamos con vacantes disponibles para que estudiantes de liceos técnicos de la zona realicen su práctica laboral con nosotros, entregándoles un entorno laboral seguro y un aprendizaje constante. Durante el 2024, 200 alumnos de Gastronomía, Hotelería y Turismo se vieron beneficiados, realizando prácticas duales y profesionales en diversas áreas del hotel. Se hicieron 4 visitas pedagógicas de liceos técnicos de Chiloé, Llanquihue y San Juan de la Costa, en Osorno.

También nos enfocamos en implementar programas de educación ambiental y, durante 2024, colaboramos con Karün, empresa Chilena de anteojos, desarrollando un programa de reciclaje de colillas de cigarro. Durante este periodo se proveyeron contenedores para las colillas, los que fueron instalados en el Hotel.

Adicionalmente, participamos en el cierre del Programa de Educación Ambiental, donde invitamos a 30 alumnos de la Escuela Rural San Antonio de Pocoihuén, Cochamó, a visitar el Hotel, organizando una once y la entrega de regalos sustentables.



Cultura y arte

Una de nuestras contribuciones más significativas es la colaboración permanente con el Centro de Arte Molino Machmar (CAMM), espacio cultural de referencia en la región. El CAMM ha sido facilitado por la sociedad propietaria del Hotel para su uso como centro cultural por un período de 20 años, como una donación de usufructo que busca potenciar el acceso a la cultura, el cine, la música, las artes visuales y el encuentro comunitario. Desde su apertura, el CAMM se ha consolidado como un motor del desarrollo cultural local, albergando exposiciones artísticas y ferias de diseño, talleres de formación para niños y jóvenes, ciclos de cine y teatro, y seminarios, conversatorios y encuentros ciudadanos.

Esta iniciativa refuerza el compromiso del Hotel y su entorno empresarial con la educación cultural, la inclusión artística y la revalorización del patrimonio del sur de Chile.

Compromiso con la comunidad

Demostramos nuestro compromiso con la comunidad realizando aportes monetarios en diversos proyectos, como:

• Campañas del sobre de Bomberos, junto con aportes económicos para implementación en equipamiento

• Niva Chile, programa privado con municipalidad para descontaminación del lago

• Iluminación del exterior de la estación de tren de Puerto Varas

Además, desde hace años colaboramos activamente con la Fundación Teletón, institución emblemática en Chile por su labor en la rehabilitación e inclusión de niños, niñas y jóvenes en situación de discapacidad. Desde el Hotel realizamos aportes monetarios durante la campaña nacional, contribuyendo al financiamiento de esta obra colectiva que moviliza al país entero. Del mismo modo, facilitamos espacios e infraestructura para el desarrollo de actividades organizadas por la fundación, incluyendo reuniones, encuentros y eventos institucionales.

Otros de nuestros aportes a la Teletón incluyen:

• Participación como enlace oficial en la transmisión nacional desde Puerto Varas, siendo el punto de conexión regional con la señal en vivo de la Teletón y participando como anfitrión y colaborador activo durante la jornada televisiva.

• Entrega de apoyo logístico y de hospitalidad para actividades puntuales, como la entrega de habitaciones para el descanso y preparación de equipos de producción, voluntarios o beneficiarios de la fundación.

Esta colaboración representa más que un gesto solidario: es parte de nuestro propósito de construir una sociedad más inclusiva, en la que todas las personas tengan acceso a oportunidades y espacios dignos.

¿Quiénes son *nuestros amigos?*

PROGRAMA “AMIGOS DEL HOTEL”

En Hotel Cabaña del Lago promovemos el turismo sostenible, impulsando el desarrollo regional a través del “Programa Amigos del Hotel”, iniciativa que desde 2024 promueve la asociatividad y la colaboración con diversos actores del destino, fomentando el desarrollo regional desde lo cultural, social y económico.

Desde pequeños comerciantes, productores locales, artistas y gestores culturales, hasta fundaciones que trabajan por la inclusión, el reciclaje o el patrimonio, nuestros amigos enriquecen la experiencia de quienes nos visitan, al tiempo que dan vida al ecosistema humano y creativo que define a la cuenca del Lago Llanquihue.

- **Proyectos de diseño local y oficios tradicionales**
- **Productores de alimentos con trazabilidad y compromiso ambiental**
- **Artistas, músicos y gestores de experiencias culturales**
- **Fundaciones que promueven la diversidad, la circularidad o la cultura comunitaria**

Se trata de un ecosistema diverso, con propósito, que refuerza la sostenibilidad turística, la economía de cercanía y el valor social del destino.

¿Cómo se expresa el programa?

El vínculo con nuestros amigos es activo, cotidiano y generador de valor compartido.

- **Visibilidad destacada en canales físicos y digitales del hotel**
- **Recomendaciones personalizadas a nuestros huéspedes como parte de la experiencia local**
- **Participación en ferias, actividades colaborativas y vitrinas del hotel**
- **Venta de productos seleccionados en nuestra tienda, minibares o *amenities***
- **Inclusión de sus historias en nuestra cartografía turística colaborativa**



Capítulo

07

Sobre este reporte

Metodología

Materialidad

Metodologia

Este reporte se encuentra basado en los Estándares GRI, metodología definida por el Global Reporting Initiative (GRI), entidad que ayuda las organizaciones a aumentar su transparencia y a comunicar sus contribuciones e impactos en materia de sostenibilidad, a través de una serie de estándares que permite un lenguaje común global para los diferentes sectores y empresas.

Se utilizaron los estándares GRI 1: Fundamentos; GRI 2: Contenidos Generales y GRI 3: Temas Materiales, en sus versiones más actualizadas.

De forma interna, la elaboración del reporte está a cargo de la Dirección del Hotel, participando el Director, Gerente General, Gerente Comercial, Gerente de Personas y Gerente de Finanzas, quienes recopilan la información de las diferentes áreas y revisan el proceso de desarrollo y redacción realizado por Greenticket, la consultora contratada para dichos fines. Su revisión es responsabilidad de Gerencia, quienes posteriormente presentan el reporte al Directorio para su aprobación final.



Materialidad

Para definir la materialidad del Hotel Cabaña del Lago, se comenzó realizando un benchmark del sector turismo con el objetivo de identificar temas de relevancia para la industria. Para lo anterior, se revisaron reportes de sostenibilidad de 10 hoteles de diferentes países, logrando generar un diagnóstico de los impactos que el sector tiene en el entorno.

Posteriormente, se llevó a cabo un taller presencial con colaboradores de diferentes áreas del Hotel, donde se presentó acerca de la importancia de publicar reportes de sostenibilidad y sus beneficios internos y externos.

Además, se realizó una actividad que tenía por objetivo identificar y priorizar los impactos que el Hotel genera en el medio ambiente, las comunidades, colaboradores y huéspedes. Se contó con la participación de 18 colaboradores, quienes identificaron más de 100 impactos sociales, ambientales y económicos, los que fueron priorizados y clasificados.

Como resultado del proceso se obtuvieron 11 temas materiales, los cuales fueron aprobados por Gerencia General, Gerencia Comercial y Directores.

Temas Materiales



- **Adaptación y mitigación al cambio climático**
- **Promoción de la economía circular y la gestión de los residuos**
- **Promoción del turismo responsable**
- **Preservación y cuidado de los recursos naturales**



- **Formación y desarrollo profesional de nuestros colaboradores**
- **Bienestar integral de nuestros colaboradores y huéspedes**
- **Diversidad, igualdad e inclusión**
- **Desarrollo social y relacionamiento con la comunidad**
- **Salud y seguridad de nuestros colaboradores y huéspedes**
- **Ética empresarial, integridad y transparencia**
- **Desarrollo económico en la región**



Capítulo

08

Índices GRI

GRI 2: Contenidos Generales

GRI 3: Temas Materiales

Índice GRI

GRI 2: CONTENIDOS GENERALES

TEMA	Indicador	Página	Comentario
La organización y sus prácticas de presentación de informes	2-1 Detalles organizacionales	2	
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	2	
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	2	
	2-4 Actualización de la información	N/A	No se ha realizado una actualización de la información
	2-5 Verificación externa	N/A	
Actividades y trabajadores	2-6 Actividades cadena de valor y otras relaciones comerciales	52	
	2-7 Empleados	40 - 52	
	2-8 Trabajadores que no son empleados	42	
Gobernanza	2-9 Estructura de gobernanza y composición	15 - 16	
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	15	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	15	
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	15	
	2-13 Delegación de la responsabilidad de la gestión de los impactos	15	
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	15	

GRI 2: CONTENIDOS GENERALES

TEMA	Indicador	Página	Comentario
Gobernanza	2-15 Conflictos de interés	15	
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	15	
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	15	
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	15	
	2-19 Políticas de remuneración	N/A	No se publica por temas de confidencialidad
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	N/A	No se publica por temas de confidencialidad
	2-21 Ratio de compensación total anual	N/A	No se publica por temas de confidencialidad
Estrategia, políticas y prácticas	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	21	
	2-23 Compromisos y políticas	18	
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	18	
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	19	
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	19	
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	19	
	2-28 Afiliación a asociaciones	28	
Participación de los grupos de interéss	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	27	
	2-30 Convenios de negociación colectiva	27	

GRI 3: TEMAS MATERIALES

Indicador	Página	Comentario
3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	69	
3-2 Lista de temas materiales	73	
3-3 Gestión de los temas materiales	69	

HOTEL
CABAÑA
DEL *Lago*
Puerto Varas

Reporte elaborado por greenticket
MARCAS CON ADN SUSTENTABLE