



GUÍA DE

# ESTÁNDARES GASTRONÓMICOS DE DISEÑO Y OPERACIÓN



Subsecretaría  
de Turismo

Gobierno de Chile

SERNATUR  
Ministerio de  
Economía, Fomento  
y Turismo

Gobierno de Chile



GUÍA DE

# ESTÁNDARES GASTRONÓMICOS

# DE DISEÑO Y OPERACIÓN



# GUÍA DE **ESTÁNDARES GASTRONÓMICOS DE DISEÑO Y OPERACIÓN**

1º Edición, septiembre 2024

Subsecretaría de Turismo  
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Se autoriza la reproducción parcial de los contenidos de la presente publicación para los efectos de su utilización a título de cita o con fines de enseñanza e investigación, siempre citando la fuente correspondiente de título y autor.

Fotografías:

AMUY © Chile: 11, 67, 68, 69, 77 pag. (Amuy Chile permite el uso de fotografías a Subsecretaría de Turismo para esta publicación).

Pexel (<https://www.pexels.com>): 31, 40, 41, 98, 99, 104, 105, 107 pag.

pag. (Especificaciones de licencia de uso: <https://www.pexels.com/es-es/license/>)

Subsecretaría de turismo: Portada, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 29, 32, 39, 43, 75, 81, 84 pag. y contraportada.

Subsecretaría de Turismo

Dirección: Avenida Condell #679, Providencia, Santiago, Chile.

Desarrollado por la Subsecretaría de Turismo junto a Amuy Chile y Sensus Patagonia.

# Índice

<b>1. Presentación</b>	<b>06</b>		
<b>2. Introducción</b>	<b>08</b>		
<b>3. Objetivos, alcances y metodología de trabajo</b>	<b>10</b>		
<b>4. Componentes de la guía</b>	<b>12</b>		
4.1 Estándares de diseño	14		
4.1.1 Macrozonas del país	15		
Elementos identitarios	16		
A) Elementos de ambientación y decoración según macrozona	27		
B) Accesibilidad universal	31		
C) Criterios de diseño	32		
4.1.2 Buenas practicas y sustentabilidad	34		
A) Normativas medioambientales u otras	34		
B) Uso eficiente de los recursos	39		
C) Sustentabilidad y economía circular	43		
4.2 Estándares de operación	48		
4.2.1 Tipologías y clasificaciones	49		
A) Definiciones	49		
B) Restaurante con identidad	55		
4.2.2 Formalización	57		
A) Proceso de formalización	57		
B) Seguridad en ambientes laborales	63		
4.2.3 Difusión de la oferta	66		
A) Revitalización de tradiciones locales	66		
B) Experiencias gastronómicas y los ingredientes locales	67		
C) Difusión del destino donde se inserta el Establecimiento	69		
D) Atención al cliente: calidad del servicio y protocolos de atención	72		
E) Puesta en valor de la gastronomía por macrozona	76		
F) Propuesta de Elaboración de carta según macrozona	78		
<b>5. ¿Cómo usar esta guía según la etapa de crecimiento de tu empresa?</b>	<b>81</b>		
<b>6. Lista de Comprobación</b>	<b>84</b>		
<b>Anexos 1</b>	<b>87</b>		
<b>Anexo 2</b>	<b>97</b>		

**1**

# Presentación



# Presentación

Chile es maravilloso. ¡Tenemos tanto que ofrecer a nuestros compatriotas y al mundo entero!

Así lo sabemos sin duda en la industria y el turismo, ya que somos la plataforma a través de la cual ofrecemos nuestra naturaleza, la arquitectura, el patrimonio, la cultura y sobre todo increíbles experiencias gastronómicas y donde nuestra cultura desde lo más profundo, desde el territorio, desde lo que cultivamos y desde lo que está en el mundo del mar podemos ponerlo en oferta para el mundo entero y para cada uno de los visitantes de nuestro territorio.

Es por ello que trabajamos desde, hacia y con los destinos para que en conjunto con cada uno de ellos y sus establecimientos gastronómicos podamos construir una oferta que involucre toda la cadena del valor turismo haciendo propios, conociendo y explicitando los productos y recetas tradicionales que están inmersos en cada una de las preparaciones de nuestra maravillosa gastronomía chilena.

A partir de la Hoja de Ruta de la Experiencia gastronómica en turismo, desarrollamos la "Guía de estándares para Establecimientos Gastronómicos", en la que mostramos una forma fácil y didáctica para incorporar pequeñas prácticas para poner en valor las cartas de los establecimientos gastronómicos, en una experiencia gastronómica en el turismo. Llevando a cabo esta oferta, es la forma en que tenemos claridad de que podremos hacer una oferta formal de la gastronomía en turismo de cada uno de los destinos.

Esperamos que todos los establecimientos, de norte a sur y de mar a cordillera, puedan comenzar a hacer pequeños y grandes cambios para sacar a relucir nuestros productos agrícolas y acuícolas, recetas y culturas locales que están en cada rincón y en una de las macrozonas de nuestro país, de manera tal que volvamos a mirar y re valorar lo nuestro: nuestros pescados locales, los aliños y hierbas tradicionales, semillas, sabores, colores; y los vinos, cervezas y espirituosos de nuestras tierras.

Con esto también queremos que las agencias y Tour operadores puedan incorporar en sus paquetes y ofertas la experiencia de la gastronomía en turismo para que logremos generar un círculo virtuoso entre toda la cadena del territorio, que sea

una agregación de valor productivo donde la Experiencia gastronómica sea parte permanente de la oferta que hacemos como turismo.

Los y las invitamos a implementar esta guía de estándares para que juntos sigamos posicionando nuestro país, dándole sustentabilidad a nuestra oferta, a partir de cada una de las culturas locales, patrimoniales, con identidad y pertinencia.



**Verónica Pardo Lagos**

Subsecretaria de Turismo

A photograph of two women in a rustic setting, likely a traditional kitchen. One woman is crouching and stirring a large metal bowl with a wooden spoon, while the other stands behind her, also working with a bowl. They are cooking over a fire pit filled with stones and wood, with steam rising from the fire. The scene is dimly lit, emphasizing the fire as the primary light source.

2

# Introducción

# Introducción

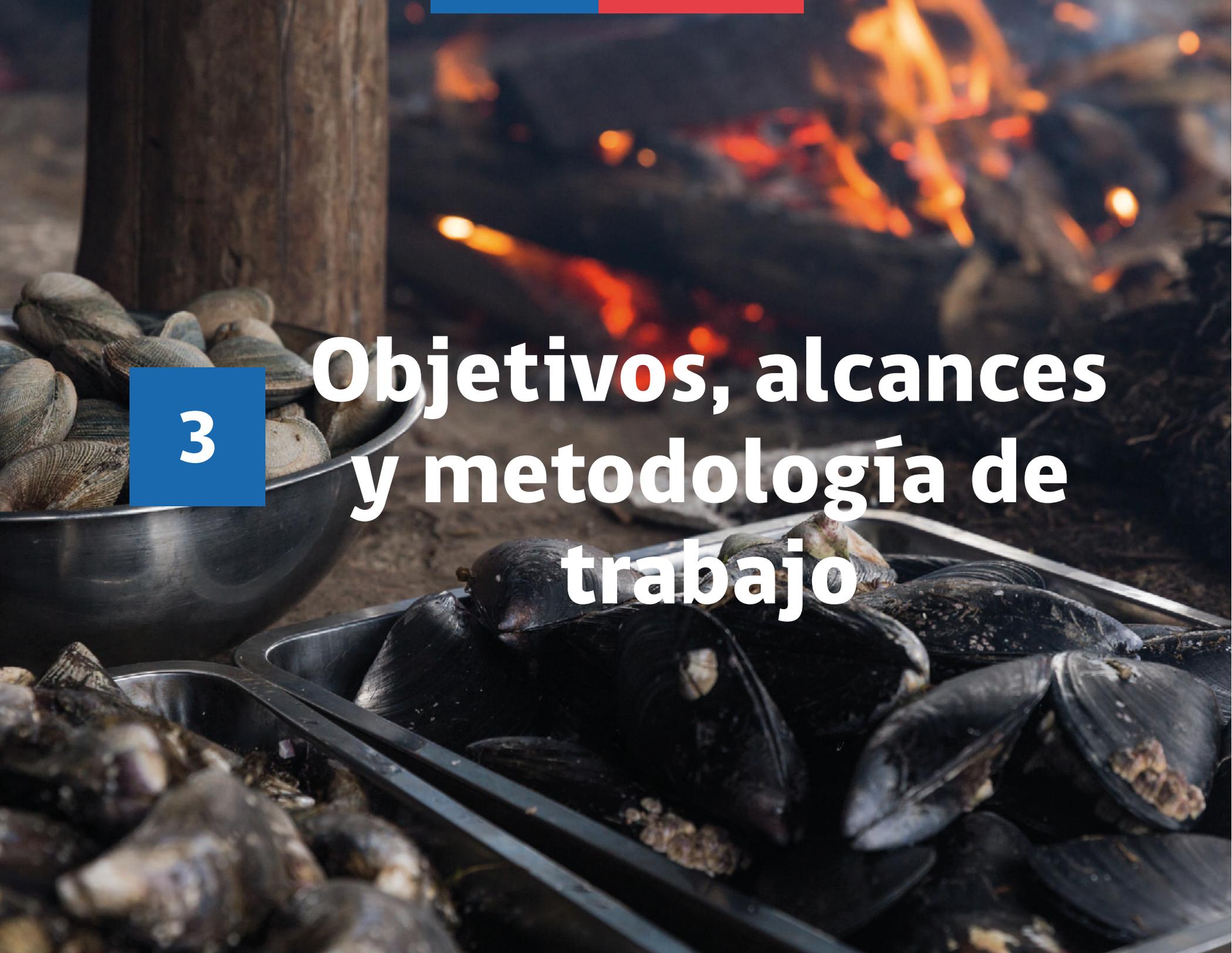
A partir de la Hoja de Ruta “Experiencia Gastronómica en Turismo 2024-2030”, elaborada por la Subsecretaría de Turismo, carta de navegación para el desarrollo y posicionamiento del turismo gastronómico en estos próximos años, es que se establece la necesidad de contar con una guía de estándares para el diseño y operación de establecimientos turísticos que comercialicen la experiencia de turismo gastronómico, donde se consideren los elementos identitarios de las diferentes zonas de nuestro país, normativa vigente en torno a la gastronomía, y la puesta en valor de la misma.

Esta guía, contribuye a fortalecer el rubro gastronómico a lo largo de Chile, generando parámetros en cuatro pilares claves a gestionar en un servicio gastronómico, estos pilares son:

1.- Clasificación y normativa; 2.- Territorial; 3.- Infraestructura y equipamiento; 4.- Sustentabilidad y buenas prácticas.

Por otro lado, la guía de estándares es una herramienta que orienta tanto a los actuales establecimientos como a los nuevos establecimientos gastronómicos, generando los parámetros básicos en los que debe enmarcarse la experiencia gastronómica en nuestro país.





3

# Objetivos, alcances y metodología de trabajo

# Objetivos, alcances y metodología de trabajo

## Objetivo:

Contar con estándares para el diseño y operación de establecimientos turísticos que promuevan y comercialicen la experiencia de un turismo gastronómico, en concordancia con la identidad local y las regulaciones vigentes, con el fin de contribuir al fortalecimiento del turismo gastronómico en Chile.

## Metodología

- 1 Entrevistas a actores claves vinculados a la gastronomía y al turismo.
- 2 Revisión de la clasificación actual del registro Nacional de Prestadores.
- 3 Revisión secundaria de diversas fuentes entre leyes, normativa, estudios, proyectos, revistas y otra documentación vinculada a la temática.



4

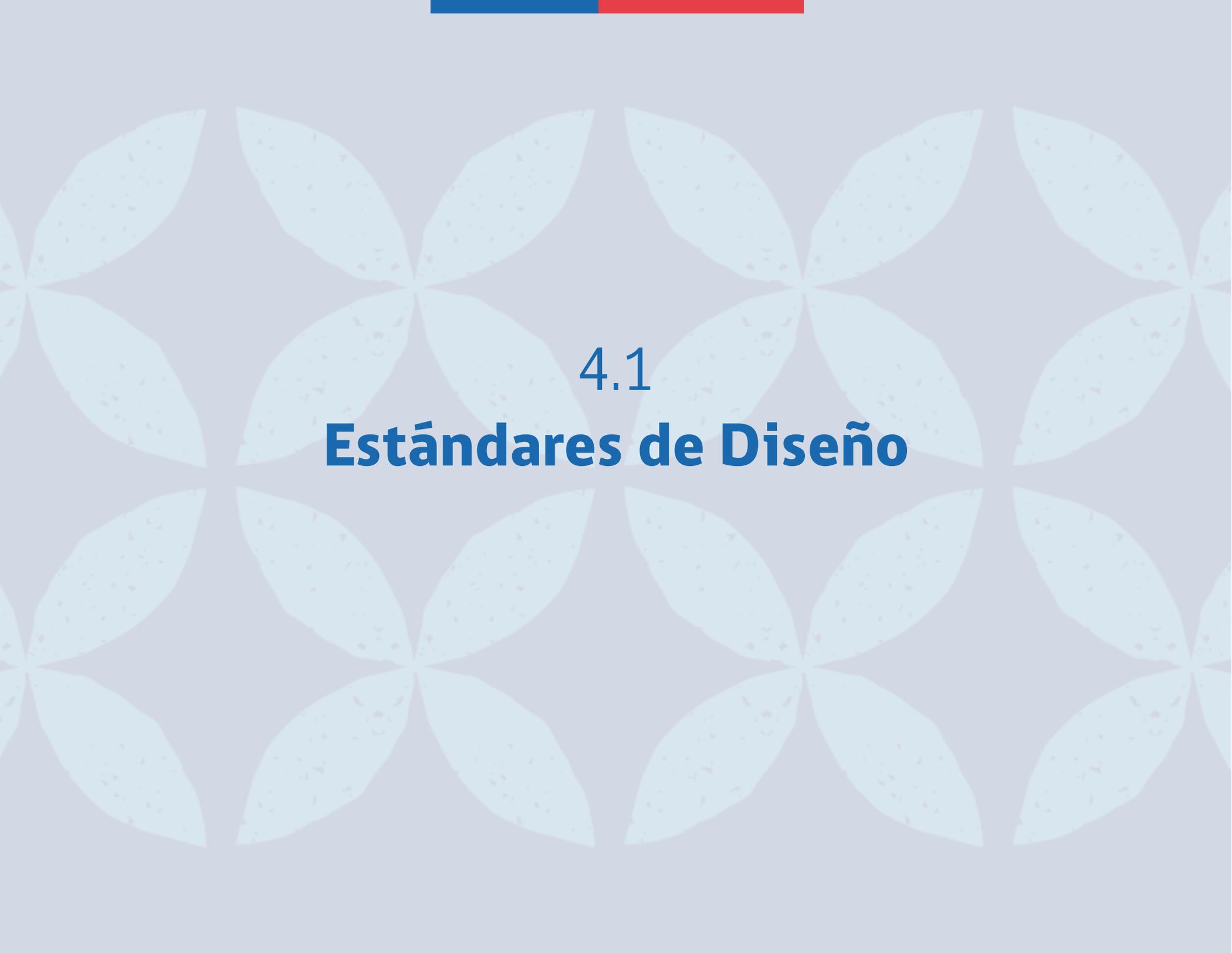
# Componentes de la guía



# Componentes de la Guía

El desarrollo de esta guía de estándares se sustenta en los siguientes componentes





4.1

## **Estándares de Diseño**

## 4.1.1 Macrozonas del país

**Macrozona norte**

**Macrozona centro**

**Macrozona sur**

**Macrozona austral**

**Macrozona insular**

## A) Elementos identitarios

### Macrozona norte

Altiplano chileno, Desierto de Atacama y valle de las Estrellas. Regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama y Coquimbo.

#### Arquitectónicos

Para enfrentar las inclemencias del clima, la arquitectura se emplaza de manera comunitaria, protegiéndose mutuamente. Se trata de construcciones compactas, con muros de gran espesor para lograr inercia térmica en el interior. Se caracterizan por estar semienterradas, permitiendo que el frío de la tierra penetre en la vivienda. Las techumbres cumplen la función de absorber el calor durante el día para liberarlo durante la noche. Otro aspecto relevante es la creación de patios interiores que permitan realizar actividades al exterior, siempre protegidos del sol. Entre los materiales utilizados se encuentran la piedra, el adobe, la arcilla y la paja. La mayoría de las construcciones constan de un solo nivel. Las techumbres cumplen la función de absorber el calor durante el día para liberarlo durante la noche.

Materiales usados: Piedra, adobe, arcilla, paja, barro, totora, madera, brea, techumbres vegetales, telas permeables, zinc.

Paleta de colores: Predominan los colores pasteles, cal blanca (óxido de calcio), marrones, naranjos y rojizos (ver en página 26 propuesta).

Patrimonio Arquitectónico: Catedral de San Marcos, Iglesia de Saguará, Museo Arqueológico de San Miguel de Azapa, Oficinas Salitreras Humberstone y Santa Laura, Iglesia de San Salvador de Limaxiña, Ruinas de Huanchaca, Iglesia parroquial de Andacollo, entre otros.

#### Ambientales

En el territorio destacan bahías, playas, roqueríos, planicies litorales, el farellón costero, desierto, altiplano, valles, quebradas y la cordillera de la Costa.

Los territorios presentan un clima desértico, desértico costero y altiplánico. El desértico costero destacan con vientos nublados; las precipitaciones son inferiores a 1 mm en promedio anual, con baja oscilación térmica diaria y anual. En la cordillera de la Costa, predomina el clima desértico normal. En cuanto al clima de puna altiplánica este destaca por grandes oscilaciones térmicas.

Patrimonio Natural: Salar de Huasco, Humedales de Tongoy, Parques nacionales Morro Moreno y Pan de Azúcar, Reserva Nacional La Chimba, La Portada, Paposo Norte, Picaflor de Arica y Quebrada de Cardones y Humedales Lluta, entre otros.

Flora y Fauna: Picaflor de Arica (*Eulidia yarrellii*), Chungungo (*Lontra felina*), Tortuga Marina Negra (*Chelonia agassizii*), Tamarugo (*Prosopis tamarugo*), Uvillo (*Monttea chilensis*), Quebracho (*Senna paposana*), zorros y camelidos como, guanacos, vicuñas, llamas y alpacas.

## Culturales

17,2% de los habitantes se reconocen como parte de una etnia en la cual el 54,8 % corresponde a población Aymara, 7,3 % Diaguita y 5,7% Quechua.

Fiestas y celebraciones: Carnaval de Putre, Fiesta de la Pachamama, La Tirana, El toro Pullay, Fiesta huasa de El tránsito, Fiesta de La Pampilla.

Estas celebraciones son de carácter religioso, campesino o popular, mezclan bailes, música, cantos populares y ritualidades de diverso origen y suceden en las localidades altiplánicas de la macrozona. Las celebraciones cubren los espacios públicos de las localidades, se instalan infraestructuras espontaneas y móviles para acompañar y complementar el mercado turístico que llega con las festividades. Colores fuertes y vibrantes llenan las calles en estas fechas.

## Económicos

Desarrollo de la pesca artesanal e industrial, actividad turística y de servicios, y actividad minera.

Históricamente, el territorio se ha caracterizado por el desarrollo pesquero y la prestación de servicios para la actividad minera, destacando servicios como alojamiento, mecánica y arriendo de maquinaria. Estos últimos, debido al auge minero de las últimas décadas, han sido potenciados y desarrollados de manera intensiva, llevando a una especialización del territorio.

Debido a su condición geográfica, existe una amplia gama cultural marcada por la presencia de pueblos indígenas afines del desierto, tales como Aimaras, Atacameños, Changos, Diaguitas, Collas y Quechuas. Lo que ha dotado de una amplia variedad gastronómica y prácticas culturales que han posicionado a esta zona como un gran atractivo turístico, tanto por sus paisajes como por su variedad cultural. En la actualidad, producto de las corrientes migratorias, la presencia de población Colombiana, Venezolana y Peruana ha diversificado y enriquecido la variedad gastronómica de la zona.

## Macrozona centro

Ciudades Valles y Vinos. Regiones de Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins, Maule, Ñuble y Biobío.

### Arquitectónicos

Esta arquitectura muestra una clara influencia española de tipo aragonés, utilizando la conocida tipología de casa-patio con corredores exteriores que actúan como mediadores entre el interior y el exterior, fomentando la vida al aire libre y la interacción social. Los aleros de las techumbres protegen estos corredores en relación a los ángulos solares. Los patios interiores son característicos de estas tipologías, donde los muros tienen protagonismo debido a la inercia térmica de los materiales. Esta característica permite que la temperatura del aire atrapado se incremente, facilitando el uso del patio durante la noche y aprovechándolo durante el día para cultivos y jardines.

Materiales usados: Fachadas de madera revestidas en planchas de metal, placas aglomeradas o fibrocemento, Piedra, adobe, barro, techumbres vegetales, telas permeables, zinc.

Paleta de colores: Se basa en su mayoría en cal y tierra, por tanto, los colores predominantes son pasteles, colores saturados mayoritariamente colores primarios, secundarios y sus combinaciones (ver en página 26 propuesta).

Patrimonio Arquitectónico: Ruta Patrimonial Arquitectura, Mar y Poesía y la ruta Camino Real de La Costa, Iglesia de San Antonio de Padua, La Sebastiana, Estación de Ferrocarril El Volcán, Iglesia Catedral, Las Ruedas de Lamarhue, Centro Histórico de Lolol, Iglesia de la Santísima Natividad de la Virgen de la Merced, entre otros.

### Ambientales

Compuesta por secuencias volcánicas y sedimentarias, rocas intrusivas y metamórficas. Predomina el paisaje andino, con presencia de especies nativas y alta biodiversidad. El uso del suelo está relacionado con el bosque nativo propio de esta zona, predominando áreas descubiertas en las altas montañas.

Los climas de tundra y estepa, debido a la altitud, se desarrollan a lo largo de la alta cordillera. También se encuentra un clima mediterráneo templado, con lluvias invernales y veranos cálidos.

Se caracteriza por sus valles fértiles, influencia costera y una diversidad de paisajes que van desde la costa del Pacífico hasta las montañas de la cordillera de los Andes. La macrozona centro de Chile ofrece paisajes costeros, valles productivos, viñedos, montañas y una rica oferta cultural que, junto a la presencia de espacios y elementos patrimoniales, la convierten en un territorio vibrante y diverso.

Patrimonio Natural: Reserva Nacional El Yali, Parque Nacional La Campana, Monumento Nacional El Morado, entre otros.

Flora y Fauna: Bosque espinoso mediterráneo costero de *Acacia caven* y *Maytenus boaria* y el Bosque esclerófilo mediterráneo costero de *Lithrea caustica* y *Cryptocarya alba*, ambas especies arbóreas endémicas, están en categoría de Vulnerable. Especies como el Chungungo (*Lontra felina*), Güiña (*Leopardus guigna*), Torcaza (*Columba araucana*).

## Culturales

8,7% de los habitantes se reconocen como parte de una etnia en la cual el 82,2 % corresponde a población mapuche.

Fiestas y celebraciones: Carnaval cultural de Valparaíso, Cruz de Mayo, Trilla a yegua suelta, Fiesta de la Virgen de las 40 horas, Cuasimodo, La quema de Judas, Fiesta de la vendimia.

Las celebraciones religiosas presentes en la macrozona destacan por concentrar en los espacios públicos mercados espontaneos y moviles para acompañar a los felegrino y al mercado turístico que llega por la festividad. Colores vivos es posible ver en las calles cuando se desarrollan estas actividades. Es común la presencia de mercado informal, que cubren las calles con objetos coloridos y venta de alimentos.

## Económicos

Las principales actividades productivas son la ganadería, agricultura, industria vitivinícola, el turismo y la generación de energía.

Producto de la colonización española, la presencia del sector vitivinícola ha hecho de esta zona un interés gastronómico altamente reconocido y catalogado como patrimonio nacional. Durante los primeros años de la colonia, en casi todos los solares de Santiago y las chacras circundantes, habían parrones y se producía vino para el consumo personal. Con el tiempo, esta práctica se extendió por el territorio de la macrozona.

La revolución tecnológica, y todos los esfuerzos posteriores, lograron que actualmente la producción chilena de vinos sea reconocida internacionalmente por su sello y calidad.

## Macrozona sur

Ríos, lagos y volcanes. Regiones de Araucanía, Los Ríos y Los Lagos.

### Arquitectónicos

Entre las arquitecturas originales de la zona está la vivienda tradicional mapuche (ruca), planta circular, ovalada o semi-rectangular, el área central era más elevada y perforada a modo de cañón. Usaban para la estructura, roble pellín, luma y laurel. En la cubierta se utiliza la quila para entramar la fibra vegetal y proteger de la lluvia.

La arquitectura de influencia colonial, por su parte, se caracteriza por su estructura y revestimientos en madera, específicamente en revestimientos de tejuela de alerce, las cuales presentan múltiples diseños conocidos como patrones de tejuelas de alerce.

Materiales usados: Revestimientos de tejuela de alerce, uso de maderas nativas como roble pellín, luma, laurel, paja, piedra, zinc, planchas de metal, placas aglomeradas o fibrocemento.

Paleta de colores: Colores poco saturados, en tonalidades negras, marrones y grises las que debido a las inclemencias del tiempo suelen durar poco. Por ello, la expresión cromática se mantiene al interior, incorporando variaciones de tonos industriales y papeles murales (ver en página 26 propuesta).

Patrimonio Arquitectónico: Fuerte de Niebla, Torreón Los Canelos, Castillo San Sebastián de la Cruz, Capilla Nuestra Señora del Carmen de Ultracautín, Complejo ceremonial indígena de Icalma, Parroquia Inmaculada Concepción, entre otros.

### Ambientales

Litoral: Clima cálido lluvioso con influencia mediterránea, con una oscilación térmica anual de entre 8 y 12°C. Desde la costa de la región de Los Ríos hacia el sur se observa un incremento en las precipitaciones incluso durante el mes más seco.

Presencia de Humedales palustres emergentes y boscosos, lacustres permanentes (lagos y lagunas), ribereños permanentes, y estuarinos en el intermareal.

Cordillera Andina: Clima templado cálido lluvioso, con el sector de mayor altitud presentando un clima templado frío lluvioso, ambos sin estación seca.

El paisaje está dominado por la cordillera Andina, destacándose la presencia de lagos de origen glacial con volcanes activos y bosque nativo.

Patrimonio Natural: Parque Nacional Huerquehue, Parque Nacional Conguillío, Parque y reserva Nacional Villarrica, Parque Nacional Alerce Costero, Reserva nacional Mocho-Choshuenco, entre otros.

Flora y Fauna: Bosque laurifolio. Las especies principales son: coigue (*Nothofagus dombeyi*), ulmo (*Eucryphia cordifolia*), Roble (*Nothofagus obliqua*) y Laurel (*Laurelia sempervirens*). Cuervo de pantano, Becacina pintada, Zorro de Darwin, Huillín, entre otros.

## Culturales

41% de los habitantes se reconocen como parte de una etnia en la cual el 96,6 % corresponde a población mapuche.

Fiestas y celebraciones: Festival de la Tortilla, Fiesta del Cordero Catripulli, Fiesta del Asado de Chivo, Fiesta Costumbrista Pewenche, Fiesta de las tradiciones Los Bajos, La pesca de San Pedro.

Las celebraciones ocurren principalmente en entornos rurales, con presencia de vegetación y paisajes propios de aquellos contextos. Las celebraciones se configuran en función de las cualidades geográficas y paisajísticas del territorio. Son acompañadas con estructuras espontáneas desarmables hechas principalmente de maderas recicladas, en su mayoría venden alimentos y objetos turísticos variados. Estas estructuras también pueden ser arquitecturas típicas como rukas y fogones, los cuales albergan parte del programa festivo en su interior.

La presencia del fuego es algo característico de estas celebraciones/ferias. Parte del atractivo turístico se configura en torno a este elemento, en donde la cocción de los alimentos toma protagonismo y es visibilizada a los consumidores.

## Económicos

Respecto a las actividades productivas, las principales y más antiguas son la agricultura, la ganadería y la pesca. Además, el turismo y la silvicultura se han arraigado en el territorio en las últimas décadas.

Históricamente, el territorio se ha destacado por la actividad ganadera, agrícola y forestal, sumándose en las últimas décadas el turismo.

Producto de la colonización Alemana que se vivió en el sur de Chile, se diversificaron una gran variedad de platos que actualmente son reconocidos como parte de la cultura de la macrozona. La presencia del Kuchen y la Cerveza, caracterizan el turismo gastronómico de la zona fomentando la oferta turística de estos sectores, la cual, complementada con la arquitectura típica en madera, el sincretismo cultural del territorio, expresan

## Macrozona austral

Patagonia y Antártica chilena. Regiones de Aysén y Magallanes.

### Arquitectónicos

Las primeras viviendas de los colonos europeo-criollos son un reflejo de la agudización del ingenio para aprovechar la topografía y los recursos locales, combinando técnicas ancestrales y experiencias locales.

Estas tipologías eran simples, a dos aguas y principalmente construidas con madera de lenga. El patrón arquitectónico de la vivienda inicial o pionera fue heredado por colonos nacionales, principalmente de Valparaíso y Ancud, quienes incorporaron la carpintería de madera. La mayoría son volúmenes simples de planta rectangular con techumbres a dos aguas, sin aleros, fachada simétrica con dos ventanas cuadradas y una puerta central.

Materiales usados: Troncos de madera natural, planchas de hierro galvanizado, liso, ondulado o similar, Uso de maderas nativas como roble pellín, luma, laurel.

Paleta de colores: Fuerte presencia de colores saturados y meticulosamente combinados. Debido a la gran pendiente de las techumbres existe una preocupación por mantener el color en los techos, las que en su mayoría son de color rojo o azul industrial (ver en pagina 26 propuesta).

Patrimonio Arquitectónico: Museo Salesiano Maggiorino Borgatello, Frigorífico Puerto Bories, Museo Fernando Cordero Rusque, Faro Evangelistas, Casa Hopperdietzel, Caleta Tortel, Campamento minero Puerto Cristal, entre otros.

### Ambientales

El territorio se desarrolla en la cordillera Andina Patagónica, atravesada por profundos cañones erosionados debido a la acción de los glaciares.

Al oeste predomina un clima templado cálido lluvioso, mientras que al este es templado frío lluvioso, ambos sin estación seca.

El paisaje se caracteriza por las altas montañas con temperaturas extremas. El uso del suelo corresponde a praderas naturales y bosque nativo.

Patrimonio Natural: Capilla de Mármol, Cueva Las Manos del Río Pedregoso, Parque Nacional Torres del Paine, Mirador del Glaciar Grey, Cueva del Milodón, entre otros.

Flora y Fauna: Las especies principales son Coigue de magallanes (*Nothofagus betuloides*), Taique (*Desfontainia fulgens*), Quila (*Chusquea quila*), lenga (*Nothofagus pumilio*) y Michai (*Berberis ilicifolia*). Ballena azul, Delfín chileno, Delfín austral, entre otros.

## Culturales

25,7 % de los habitantes se reconocen como parte de una etnia en la cual el 91,5 % corresponde a población mapuche.

Fiestas y celebraciones: Fiesta costumbrista chilota en Punta Arenas, Festival de Asado Internacional más Grande de Tierra del Fuego, Festival de la Esquila.

Las celebraciones ocurren principalmente en entornos rurales, con presencia de vegetación y paisajes propios de aquellos contextos. Las celebraciones se configuran en función de las cualidades geográficas y paisajísticas del territorio. Son acompañadas con estructuras espontáneas desarmables hechas principalmente de maderas recicladas, en su mayoría venden alimentos y objetos turísticos variados.

Normalmente estas celebraciones son una muestra gastronómica de la zona, los puestos de venta de alimentos son parte del eje central y la disposición espacial de los consumidores se configura en la zona central ya que la venta de alimentos sucede en los bordes de los recintos. La zona de consumo generalmente está acompañada de cubiertas que brindan protección tanto para las precipitaciones como para la radiación solar.

## Económicos

Las principales actividades productivas son la pesca y el turismo.

Históricamente, las principales actividades productivas del territorio han sido la ganadería, el turismo y la pesca, destacándose el turismo como una de las actividades con mayor expansión en los últimos años.

La presencia de pueblos originarios, colonizadores, exploradores, misioneros, inmigrantes, tierras aptas para cultivos, extracción de minerales, pesca, energía eólica, bellezas naturales y destinos turísticos únicos en el planeta, han vuelto este territorio un destino único y altamente turístico. La opacidad de los límites fronterizos con la Patagonia Argentina, han vuelto que su cultura se vea enriquecida y fortalecida, presentado un sello cultural característico del "fin del mundo".

## Macrozona insular

Islas y archipiélagos de Chile. Rapa Nui, Archipiélago de Juan Fernández y Archipiélago de Chiloé

### Arquitectónicos

En el archipiélago de Chiloé la arquitectura es de volúmenes simples, a dos aguas y principalmente construidas con madera de lenga. Caracterizada por la carpintería chilota en madera nativa, en donde las viviendas en su mayoría son volúmenes simples de planta rectangular con techumbres a dos aguas, fachada simétrica con dos ventanas cuadradas y una puerta central. La tipología más característica de la zona es la vivienda sobre palafitos, de volumen simple, planta rectangular y revestimiento de tejuela de madera nativa.

Para el caso de Rapa Nui las construcciones tradicionales destacan casas de planta circular. Sus bases son piedras de basalto.

Materiales usados: En archipiélago de Chiloé estructura de roble pellín, luma y laurel, fachadas de patrones de tejuelas de alerce. Uso de paja, piedra, zinc, planchas de metal, placas aglomeradas o fibrocemento. En cuanto a la arquitectura de Rapa Nui destaca piedras labradas y techos de paja.

Paleta de colores: Colores poco saturados, en tonalidades negras, marrones y grises contrastados con paletas saturadas en una amplia gama de tonalidades como azules, rosados, morados, verdes (ver en página 26 propuesta).

Patrimonio Arquitectónico: Iglesias de Chiloé (Iglesia Chonchi, Iglesia de Achao, Iglesia de Quinchao, Iglesia de Dalcahue, entre otras). Palafitos de Castro, Cocinerías de Dalcahue entre otros. Por otro lado los Moais en Rapa Nui presentan una gran importancia del patrimonio cultural de la isla.

### Ambientales

La Macrozona insular de Chile se compone por las tres principales islas y archipiélagos del país: Isla De Rapa Nui, archipiélago de Juan Fernández y archipiélago de Chiloé. Estos tres lugares ofrecen una gran diversidad de paisajes, historias y riqueza cultural que se ven reflejadas en su tradición gastronómica y sus sabores únicos.

Presencia de Humedales palustres emergentes y boscosos, lacustres permanentes (lagos y lagunas), ribereños permanentes, y estuarinos en el intermareal.

En el Archipiélago de Chiloé y Juan Fernández Clima templado cálido y lluvioso y templado frío lluvioso ambos sin estación seca. Y el clima de Isla de Pascua es del tipo tropical lluvioso, con un régimen térmico claramente influido por el océano, con escasa oscilación térmica tanto diaria como anual.

Patrimonio Natural: Parque Nacional Chiloé, Parque Nacional Rapa Nui, Parque Nacional Archipiélago Juan Fernández, Corrales de pesca Punta Tenaún, Comuna de Dalcahue, Parque Tantauco, Pinguineras de Puñihuil, Parque Tepuhueico entre otros.

Flora y Fauna: Arrayán (luma apiculata), roble (*Nothofagus obliqua*), el coigüe (*Nothofagus dombeyi*) y el avellano (gevuina avellano), tepúes (*tepualia stipuralis*) y los alerces (*fitroya cupresoides*), zorro de Chiloé, el pudú, comadreja trompuda, la guiña, entre otros.

## Culturales

En el Archipiélago de Chiloé y Juan Fernández el 48,1% de los habitantes se reconocen como parte de una etnia en la cual el 96% corresponde a población Mapuche. En la Isla de Rapa Nui el 6,5 % de los habitantes se reconocen como parte de una etnia en la cual el 88,3% corresponde a población Rapa Nui.

Fiestas y celebraciones: Fiesta Rural en La Estancia, Maja Chilota en Llaullao, Gran Festival Costumbrista Chilote, entre otras.

Las celebraciones ocurren principalmente en entornos rurales y fluviales propios de aquellos contextos. Las celebridades se configuran en función de las cualidades geográficas y paisajísticas del territorio, en donde la presencia del mar es algo característico del programa. Son acompañadas con estructuras espontaneas desarmables hechas principalmente de maderas recicladas, en su mayoría venden alimentos y objetos turísticos variados.

Normalmente estas celebraciones son una muestra gastronómica de la zona, los puestos de venta de alimentos son parte del eje central y la disposición espacial de los consumidores se configura en la zona central ya que la venta de alimentos sucede en los bordes de los recintos. La zona de consumo generalmente está acompañada de cubiertas que brindan protección. Suelen estar acompañados de zonas de espectáculos

## Económicos

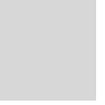
Las principales actividades productivas son la pesca y el turismo.

Históricamente, las principales actividades productivas del territorio han sido la ganadería, el turismo y la pesca, destacándose el turismo como una de las actividades con mayor expansión en los últimos años.

Para el caso del Archipiélago de Chiloé, producto del sincretismo arquitectónico que mezcla las culturas huilliches, española y la estética de los sacerdotes Jesuitas venidos de todas las latitudes de Europa, es que la zona posee un reconocido valor patrimonial material asociado a las practicas constructivas de la zona. La presencia de este patrimonio arquitectónico ha fomentado el turismo, siendo reconocido a nivel mundial.

La presencia de moais han hecho de Rapa Nui un destino turístico de nivel mundial. Siendo el turismo hoy en día, la principal actividad económica de la isla.

## Paleta de colores por macrozonas

<p><b>Macrozona norte</b></p>										
	#ffa500	#d4bfa8	#e6bb8f	#ffae95	#b74d2c	#9c5c21	#bccabb	#d3b94b	#f5f5dc	#f1f1e5
<p><b>Macrozona centro</b></p>										
	#800020	#e27d60	#d5bfa8	#a67c52	#d4a300	#6c5b4c	#f2efed	#d6d6d6	#4a5d23	#f1f1e5
<p><b>Macrozona sur</b></p>										
	#556b2f	#4e3a1a	#3f2a1f	#6f4f28	#3b3b3b	#2a2a2a	#0c0c0c	#4a5d23	#8a9a5b	#5f6a6a
<p><b>Macrozona austral</b></p>										
	#e3ffff	#4e3a1a	#3f2a1f	#3b3b3b	#2a2a2a	#6c5b4c	#b4b4b4	#7f5c3f	#e6d799	#adb69c
<p><b>Macrozona insular</b></p>										
	#060653	#c2b777	#9b7a44	#2e8a57	#0174b7	#0561ac	#9bc3c3	#164d74	#a6b7c7	#b5dbe8

## B) Elementos de ambientación y decoración según macrozonas

Si bien la materialidad y el equipamiento va a estar dado por el presupuesto que tenga cada empresario y/o emprendedor, para estas clasificaciones se sugiere lo siguiente

### Macrozona norte

Fachadas vegetales vidriadas, adobe, ladrillos u hormigón, barro, totora y paja (según clase a desarrollar); Paleta de colores cálidas y opacas que contrastan con los colores saturados de los elementos decorativos del interior, pueden incluirse olores a base de cal y tierra que contrastan con los colores saturados de los elementos decorativos del interior ; Cubiertas exteriores y permeables; Patios interiores; Cuadros y banderas típicas de la zona en el interior; Presencia de telas y celosías vegetales o de madera; Barra u elemento central de madera, hormigón u otro material rígido; Presencia de una vitrina de licores u objetos representativos del local.

Para espacios reducidos que tienen como centro el lugar de cocción de alimentos se sugiere sombrillas y mobiliario de plástico o madera dispuesto en el exterior.

### Macrozona centro

Fachadas de madera, ladrillo, hormigón; Corredores exteriores y patios interiores; Mobiliario de madera; Paletas de colores cálidos, blancos, gris y cafés; Aleros permeables; Cubiertas exteriores vegetales (parras) y permeables; Espacios de sombra para el consumo de alimentos; Presencia de decoración identitaria del local.

Mobiliario de madera o plástico; Paletas de colores cálidos, blancos, gris y cafés; Cubiertas de tela, vegetales u materiales permeables; Presencia de decoración criolla (ruedas de carretas, ponchos, montaduras).

Fachadas de madera, ladrillo, hormigón; Corredores exteriores y patios interiores; Mobiliario de madera; Paletas de colores cálidos, blancos, gris y cafés; Aleros permeables; Espacios de sombra; cubiertas vegetales (parras) y permeables; Elementos decorativos criollos.

## Macrozona sur

Mesones de madera; Zonas exteriores techadas; Cubiertas de madera, metal, poli bicarbonato u otro material resistente a las lluvias; Mobiliario de madera o plástico; Paletas de colores cálidos cafés, negros, ceniza, verdes y azules; Presencia de fogones, ahumaderos o braseros; Estufas a leña para la cocción de alimentos; Letreros de madera o plastificados; Uso del fuego como elemento turístico.

## Macrozona austral

Fachadas de madera a modo de tejuelas o tinglado; Terrazas techadas; cubiertas de madera, metal, poli bicarbonato u otro material resistente a las lluvias y nieve ; Mobiliario de madera o metal; Paletas de colores fríos en tonos cafés, negros, ceniza, verdes y azules; uso de roble pellín, luma, laurel y alerce; Presencia de combustión, estufas a pellets o estufas a gas; Presencia de chiflonera.

Mesones de madera nativa; Cubiertas de madera, metal, poli bicarbonato u otro material resistente a las lluvias; Mobiliario de madera o plástico; Paletas de colores cafés, negros, ceniza, verdes y azules; Presencia de fogones, ahumaderos o braseros; Estufas a leña para la cocción de alimentos; Letreros de madera o plastificados.

## Macrozona insular

Va a depender de la zona insular pero es importante considerar:

Isla Grande de Chiloé: Fachadas de madera a modo de tejuelas o tinglado; Terrazas techadas; Cubiertas de madera, metal, poli bicarbonato u otro material resistente a las lluvias; Mobiliario de madera o metal; Paletas de colores en tonos cafés, negros, ceniza, verdes y azules.

Rapa Nui: Construcciones tradicionales en base a piedra y techo de paja; paleta de colores tonos cafés negros, ceniza, verdes y azules

## Habitabilidad

Para asegurar condiciones óptimas de habitabilidad en estos establecimientos, es crucial adaptar las soluciones a los diferentes contextos y climas de la región.

La implementación de sistemas eficientes de climatización y ventilación es fundamental debido a las variaciones climáticas, desde climas áridos y calurosos hasta ambientes fríos y nevados. Utilizar materiales de construcción con buen aislamiento térmico y sistemas de protección solar, como toldos o vidrios tratados, ayuda a reducir la carga térmica y el consumo energético adaptándose a los requerimientos de cada zona.

La maximización de la luz natural y el uso de iluminación LED son esenciales para mejorar la experiencia del cliente y cumplir con los niveles de iluminación recomendados de 500 lux en áreas de cocina y 200-300 lux en zonas de comensales según la NCh 3001-2006.

El diseño del espacio debe ser estratégico, facilitando un flujo eficiente de clientes y personal, además de garantizar una circulación de aire adecuada.

Es fundamental cumplir con normativas locales, como la existencia de un baño por cada 15 comensales y salidas de emergencia señalizadas y accesibles.

En áreas expuestas a climas extremos, se deben utilizar materiales aislantes de alta calidad, techos inclinados y sistemas de drenaje eficientes.

La instalación de terrazas cubiertas y estructuras de techos impermeables asegura el uso de áreas exteriores durante todo el año, tanto en climas fríos como en climas áridos, los cuales permiten brindar protección contra la radiación solar, así como protección frente a las precipitaciones. Existen algunas condiciones diferenciadoras según macrozona que tienen que ver con las condiciones propias de los diferentes climas y zonas geográficas tales como, los requerimientos de calefacción, ventilación, control lumínico y aspectos morfológicos de cada establecimiento, los que dotarán a cada espacio de una identidad propia según cada macrozona del país.

Por su parte el Sistema de Calidad para los Servicios Turísticos es una iniciativa impulsada conjuntamente por el Instituto Nacional de Normalización (INN) y el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), que cuenta con una serie de normas



para diferentes servicios turísticos contando actualmente con 49 normas chilenas (<https://portalserviciosturisticos.sernatur.cl/diferenciate/calidad-turistica/>) vinculadas a servicios de alojamiento, agencias de viajes, tour operadores, turismo aventura y guías de turismo; Chile aún no cuenta con una normativa de calidad vinculada a los establecimientos de alimentos y bebidas. Una normativa que puede darnos algunos elementos a considerar es la NCh 2941 of 2005 de Alojamiento familiar o bed and breakfast se señalan criterios tales como:

### Comedor

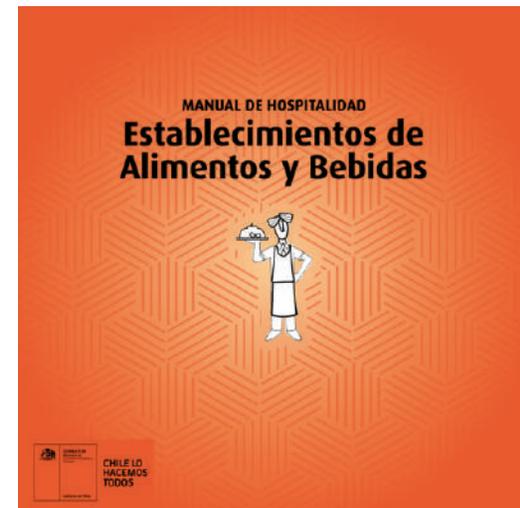
- Mesa para atender en forma simultánea al 50% de los integrantes del grupo familiar más el 70% de los huéspedes del alojamiento familiar o Bed & Breakfast con sus correspondientes sillas y una silla alta para menores.
- Vajilla, cristalería, cuchillería y otros utensilios (saleros, aceiteras), de acuerdo a la capacidad del comedor.
- Aparadores o mesas de apoyo para facilitar el servicio de comidas.
- Manteles, cubre manteles y servilletas de tela, de acuerdo a la capacidad del alojamiento familiar o Bed & Breakfast.

### Cocina

- Artefactos para lavado (lavadero, lavaplatos) con agua fría y caliente.
- Juguera, horno de microonda, tostadora eléctrica.
- Sistema de refrigeración de alimentos.
- Estanterías para almacenar utensilios e insumos.
- Basurero(s) hermético(s).
- Cocina con horno.
- Vajilla y cubiertos de acuerdo a la capacidad.
- Utensilios para preparar alimentos (ollas, sartén y otros).

Sernatur el año 2017, realizó un manual de Hospitalidad de Establecimientos de Alimentos y Bebidas, donde se incorporan elementos de hospitalidad importantes para cada establecimiento que se vincule directamente con el cliente. En esta guía se presentan principios Hospitalidad que se deben tomar en cuenta cada vez que se genera la acción de atención a clientes, entre estos:

- Hospitalidad con el turista
- Hospitalidad en el trabajo
- Hospitalidad en las comunicaciones telefónicas
- Hospitalidad en la recepción
- Hospitalidad en reservas
- Hospitalidad en Ventas



<https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/11/MDH-Alimentos-y-Bebidas-2.pdf>

## C) Accesibilidad universal

Para cada una de las clasificaciones (o para los establecimientos gastronómicos) según lo con lo dispuesto en el artículo 4.1.7 OGUG se debe cumplir con:

1. Desniveles de piso salvados con rampas.
2. Ruta accesible interior, ancho mínimo 1,1 m.
3. Mesón de atención con sección adecuada.
4. Áreas de radio de giro sin obstáculos ni interferencias.
5. Incluir sistema de comunicación inclusiva en señaléticas para personas con discapacidad auditiva.
6. Uso de sistema braille para personas no videntes.
7. Sistema de suelos podotáctiles.

### Importante

Los perros de servicio que acompañan a personas con discapacidad visual o motora deberían siempre ser bienvenidos en restaurantes. Estos animales están entrenados para un comportamiento adecuado y la ley permite su ingreso a todos los espacios o recintos de uso público.

Las barras de atención en pubs y cafés deben disponer de una superficie de atención de altura máxima de 90 cm con un espacio libre inferior de 70 cm como máximo y 40 cm libres de profundidad.

El estacionamiento accesible, ubicado tanto en el exterior como en el subterráneo del recinto, es uno de los principales requerimientos para entregar un servicio turístico inclusivo. Estos estacionamientos tendrán 2,5 m de ancho más una franja de circulación segura de 1,10 m de ancho a uno de sus costados laterales, la que podrá ser compartida con otro estacionamiento para personas con discapacidad y a través de la cual se conectará a la ruta accesible determinada en el respectivo proyecto.

Asimismo, deberán estar ubicados en el predio del proyecto, próximos a los accesos al edificio respectivo, así como a la salida al espacio público de éste, a través de la ruta accesible.



## D) Criterios de diseño

En cuanto a los criterios de diseño se debe considerar elementos claves tales como:

- Deberán estar provistas de una tasa mínima de ventilación para controlar la concentración de contaminantes aéreos y humedad, utilizando medios naturales y/o mecánicos.
- Se debe asegurar un sombreado efectivo del 90% de las superficies vidriadas durante el solsticio de verano en diferentes horas del día.
- Al menos el 75% de la superficie de los recintos habitables del proyecto debe tener vistas de calidad al exterior a través de ventanas sin obstrucciones, para potenciar la conexión turística con el entorno.
- El paisajismo de los espacios comunes del proyecto debe diseñarse con plantas xerófitas y paisajismo adaptado al clima árido para reducir la demanda de riego y mantener la estética nativa del entorno. Se prioriza el uso de especies nativas para fines ornamentales del paisaje y para la restauración ecológica.
- El diseño de la infraestructura se adapta al contexto y realidad local utilizando los principios de construcción sostenible, e incorpora materialidades de la zona, por ejemplo adobe, barro, totora y paja en macrozona norte, con adaptaciones para cumplir con la normativa acústica.
- Deben respetar los entornos del patrimonio natural o cultural en los siguientes aspectos: el emplazamiento, el diseño, los derechos y la adquisición de suelos, así como la evaluación de los impactos.
- Uso eficiente de los recursos hídricos y energéticos, mediante el uso de grifos y accesorios de bajo flujo en áreas de cocina y baños para minimizar el consumo de agua, sistemas de captación y reciclaje de agua, como tanques de almacenamiento y tratamiento de aguas grises. Se debe utilizar iluminación LED y enfriadores evaporativos para optimizar el uso energético, y considerar paneles solares para generar energía renovable.



## Lista de comprobación de capítulo

En este listado podrás saber en que situación se encuentra tu establecimiento según los estándares desarrollados en este capítulo



Ámbitos de estándares de diseño	Verificadores de estándares de diseño	Check list
Infraestructura	1. Ambientación	<input type="checkbox"/> Construcciones realizadas principalmente con materiales típicos de la zona.
		<input type="checkbox"/> Servicio localizado en construcción antigua de relevancia histórica.
		<input type="checkbox"/> Incorpora elementos culturales y/ artísticos relacionados con la temática del local y del territorio (música, artesanía, cuadros, esculturas, etc.).
	4. Diseño y decoración	<input type="checkbox"/> Decoración interior interior relacionado con las identidades del territorio.
<input type="checkbox"/> Decoración exterior: Fachada coherente con el diseño interior del local.		
Equipamiento	2. Habitabilidad	<input type="checkbox"/> Equipamiento como barras, sillas, mesas y maquinarias acordes a un diseño con identidad.
		<input type="checkbox"/> Adecuada ventilación e iluminación natural.
		<input type="checkbox"/> Equipos en buen estado de funcionamiento y mantenimiento.
	3. Accesibilidad	<input type="checkbox"/> Accesibilidad para personas con movilidad reducida*.

\*Debe cumplir con lo dispuesto en el artículo 4.1.7 OGU: Desniveles de piso salvados con rampas; Ruta accesible interior, ancho mínimo 1,1 m; Mesón de atención con sección adecuada; Áreas de radio de giro sin obstáculos ni interferencias; Incluir sistema de comunicación inclusiva en señaléticas para personas con discapacidad auditiva; Uso de sistema braille para personas no videntes; Sistema de suelos podotáctiles.

## 4.1.2 Buenas prácticas y Sustentabilidad

### A) Normativas medioambientales u otras

En este apartado se menciona normativa relevante para la operación de los establecimientos gastronómicos, sin embargo, existen otras normativas que deben cumplirse para obtener las autorizaciones sanitarias, y de organismos sectoriales como la SEC (Superintendencia de Electricidad y Combustibles), que son requeridos al momento de obtener las patentes municipales y autorización de salud.

En el caso de aguas, regulaciones que deben cumplirse para obtener las autorizaciones, deben considerarse durante la operación permanente de los servicios gastronómicos, dado que cualquier incumplimiento por vertido a las aguas del territorio, ya sea superficiales o subterráneas darán origen a multas, además de impactar negativamente los ecosistemas naturales y generar una mala reputación del establecimiento.



## Generales

### DECRETO 594 Aprueba Reglamento Sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en Los Lugares de Trabajo.

- Establece las condiciones sanitarias y ambientales básicas que deberá cumplir todo lugar de trabajo, sin perjuicio de la reglamentación específica que se haya dictado o se dicte para aquellas faenas que requieren condiciones especiales.
- Establece, además, los límites permisibles de exposición ambiental a agentes químicos y agentes físicos, y aquellos límites de tolerancia biológica para trabajadores expuestos a riesgo ocupacional.
- Establece las condiciones del Saneamiento Básico de los Lugares de Trabajo
- Establece la Disposición de Residuos Industriales Líquidos y Sólidos.

## Residuos

### Ley 21.368 de Plásticos y Productos de un Solo Uso Del Ministerio del Medio Ambiente

- Regula la entrega de plásticos de un solo uso y las botellas plásticas, tiene por objeto proteger el medio ambiente y disminuir la generación de residuos, mediante la limitación en la entrega de productos de un solo uso en establecimientos de expendio de alimentos, el fomento a la reutilización y la certificación de los plásticos de un solo uso, y la regulación de las botellas plásticas desechables.

#### **Etapas de cumplimiento de la Ley:**

Desde la fecha de su publicación, ya deben cumplirse los siguientes hitos:

#### Hito 1 de 13 de febrero de 2022:

- Productos de un solo uso: Prohibición de entrega de poliestireno expandido. Bombillas, revolvedores, cubiertos y palillos de plásticos de un solo uso en establecimientos de expendio de alimentos.
- Botellas plásticas. Obligación de supermercados a ofrecer y recibir botellas retornables.

#### Hito 2 de 13 de agosto de 2023

- Botellas plásticas: Obligación de los demás comercializadores de bebestibles a: ofrecer y recibir botellas retornables (venta presencial o por medios electrónicos).

#### Hito 3 2025-2026

- Productos de un solo uso: en establecimientos de expendio de alimentos (13 febrero 2026):
- Dentro del local: Prohibición de entrega de productos de un solo uso, cualquiera sea el material del que estén compuestos.
- Fuera del local, se permite la entrega de productos desechables de materiales valorizables distintos del plástico, o plástico certificado. Solicitados explícitamente por el consumidor.

#### Otras disposiciones:

- Los establecimientos que entreguen productos de un solo uso deberán informar a los consumidores sobre la manera adecuada de valorizar los residuos en los que se transformarán dichos productos y sensibilizar a los consumidores sobre el impacto ecológico de los residuos y la importancia de su valorización.

### **Ley REP Ley marco 20920 para la Gestión de Residuos.**

Crea la Responsabilidad Extendida del Productor (REP).

Reconoce legislación sanitaria existente en materia de gestión de residuos. Establece nuevas competencias al Ministerio para la gestión de residuos: a) Ecodiseño; b) Certificación, rotulación y etiquetado; c) Sistema de depósito y reembolso; d) Mecanismos de separación en origen y recolección selectiva; e) Mecanismos para manejo ambientalmente racional de residuos; f) Mecanismos para prevenir la generación de residuos (Red de Alimentos).

Los productos prioritarios por regular en Chile son:

- a) Aceites lubricantes.
- b) Aparatos eléctricos y electrónicos.
- c) Baterías.
- d) Envases y embalajes.
- e) Neumáticos.
- f) Pilas

De acuerdo a lo anterior, los servicios gastronómicos deben cumplir las disposiciones que establece esta ley y su reglamento.

### **Decreto Supremo N° 148/2003 del Ministerio de Salud, Reglamento Sanitario sobre Manejo de Residuos Peligrosos.**

Este Reglamento establece las condiciones sanitarias y de seguridad mínimas a que deberá someterse la generación, tenencia, almacenamiento, transporte, tratamiento, reuso, reciclaje, disposición final y otras formas de eliminación de los residuos peligrosos.

Los establecimientos deben considerar este reglamento para evaluar si dentro de su operación, actividades de mantención u otras generan residuos peligrosos de acuerdo al listado que se establece en esta normativa.

#### **Proyecto de Ley Residuos Orgánicos**

Proyecto de ley que promueve la valorización de los residuos orgánicos y fortalece la gestión de los residuos a nivel territorial que tiene por objeto disminuir la cantidad de residuos que se eliminan, previniendo su generación y fomentando su valorización a través de la instauración de obligaciones para el manejo diferenciado de los residuos orgánicos domiciliarios, el fortalecimiento de la planificación y la gobernanza de la gestión de los residuos, y el refuerzo del financiamiento del servicio de aseo municipal.

Los residuos orgánicos generados en servicios gastronómicos son asimilables a domiciliarios.

## **Aguas**

### **Decreto Supremo N° 609/1998, del Ministerio de Obras Públicas sobre Norma de Emisión para la Regulación de Contaminantes Asociados a las Descargas de Residuos Industriales Líquidos a Sistemas de Alcantarillado**

- Este decreto establece los parámetros para descargar residuos industriales líquidos en los sistemas de alcantarillado.
- Un establecimiento gastronómico no debe sobrepasar dichos parámetros si descarga sus residuos industriales líquidos al alcantarillado.
- Los aceites usados vertidos por el desagüe constituyen agentes contaminantes que infringen este decreto.

### **Decreto Supremo N° 90/2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia sobre Norma de Emisión para la Regulación de Contaminantes Asociados a las Descargas de Residuos Líquidos a Aguas Marinas y Continentales Superficiales**

- Este decreto establece los parámetros para descargar Residuos Líquidos a aguas superficiales, el que debe cumplirse por los establecimientos que descarguen a aguas marinas o continentales superficiales.
- Los aceites usados vertidos por el desagüe constituyen agentes contaminantes que infringen este decreto.

### **Decreto N° 46 del 2002, del Ministerio Secretaría General de La Presidencia, establece norma de emisión de residuos líquidos a aguas subterráneas.**

- Este decreto tiene por objeto regular la descarga de contaminantes hacia aguas subterráneas, mediante la fijación de límites máximos permisibles para la descarga de residuos líquidos, con el objeto de prevenir la contaminación de los acuíferos.
- Cuando existen sistemas de alcantarillado particular deben regirse por este decreto.
- Los aceites usados vertidos por el desagüe constituyen agentes contaminantes que infringen este decreto.

### **Decreto N°40, del Ministerio de Salud. Aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias básicas para la reutilización de aguas grises. (entra en vigencia a partir del 06 de noviembre de 2024)**

- Establece las condiciones sanitarias que deberán cumplir los sistemas de reutilización de aguas grises, así como los requisitos o antecedentes que se deberán acompañar a las solicitudes de aprobación del proyecto y autorización de funcionamiento, según corresponda, referidos al diseño, construcción y operación de los referidos sistemas, ya sea que éstos se ubiquen dentro o fuera del territorio operacional de las concesionarias de servicios sanitarios.

## B) Uso eficiente de recursos

Para lograr minimizar los impactos ambientales, y al mismo tiempo que nuestro negocio sea más rentable por el control de costos y pérdidas, es que es fundamental un buen aprovechamiento de los recursos (materias primas, agua, energía).

### Recursos Naturales: Materias primas

La elección de materias primas de productores locales permite ofrecer platos frescos y de alta calidad, impulsar la economía local, y reducir la huella de carbono al disminuir los tramos de transporte desde otras localidades o regiones.

- **REDISEÑA** tu menú de acuerdo con la disponibilidad de productos locales. Éste puede variar según la época del año, los días de cosecha o recolección de los productores locales, tales como: pescados, frutas, hortalizas.
- Una buena planificación de las compras de acuerdo con el comportamiento de la demanda permite **REDUCIR** las pérdidas de materias primas, lo que impacta directamente en la rentabilidad de tu negocio.
- El aprovechamiento de subproductos como: cáscaras, raíces, hojas, pulpas y recortes, para crear nuevos productos o como ingredientes en otros platos permite **REDUCIR** la generación de residuos orgánicos. Las cáscaras se pueden deshidratar y usar como saborizantes o a modo de decoración de los platos. Las hojas se pueden utilizar como saborizantes naturales de sopas, cremas, postres, salsas y otros.
- El monitoreo del estado de las materias primas en bodegas y equipos de frío, permite evitar pérdidas, pudiendo realizar preparaciones de acuerdo con la durabilidad de los productos que se tienen en existencia (o stock). Por eso aplicar un sistema de menú o carta flexible permite reducir pérdidas y mantener altos estándares de calidad al ofrecer productos frescos.



## Agua:

Reducir el consumo de agua es beneficioso tanto para disminuir costos de operación como para minimizar el impacto medioambiental en el lugar, dado que se baja la demanda del recurso, y así mismo se disminuye el caudal del efluente de aguas servidas a descargar en los sistemas de alcantarillado público o particulares.

### Medidas para Reducir el consumo de agua:

- Utiliza dispositivos de bajo consumo: llaves de mano de corte automático y de bajo caudal, inodoros con descarga diferenciada y de bajo consumo (4 ó 6 litros), llaves de lavaplatos a alta presión y bajo caudal, que permitan lograr un resultado óptimo en el lavado de loza y utensilios, al mismo tiempo que se disminuye el consumo de agua, esto favorece la eficiencia operativa y la calidad en la atención al cliente por el estado de higiene de la vajilla en que se sirve.
- Monitorea constantemente el estado de los dispositivos y aparatos que utilizan agua, así como de llaves y cañerías, para detectar potenciales pérdidas que pudieran estar ocurriendo.
- Recuerda que cuidar el agua es reducir tus costos.
- Captura de Agua: si estás en una zona lluviosa, implementa sistemas de captura de aguas lluvias, incorpora filtros para disminuir impurezas y ocupa esta agua en los sistemas sanitarios (inodoros). Este proyecto debe ser presentado por especialistas al Servicio de Salud correspondiente para lograr su aprobación.
- Reutiliza las aguas grises para riego: Si cuentas con espacios exteriores, realiza una separación de aguas grises y negras, de manera de aportar menor cantidad de aguas residuales a los sistemas de tratamiento, ya sea particular o se viertan al alcantarillado público. De esta manera estarás reutilizando las aguas grises para regar tus jardines exteriores y regenerando los sistemas naturales presentes en el territorio.
- Educa a tu cliente: Informa a tu cliente acerca de las medidas que se implementan para reducir el consumo de agua, solicita que cuide del recurso a través de letreros informativos en la zona de servicios.



## Energía Eléctrica

Hacer un uso eficiente de la energía eléctrica, también es hacer un uso eficiente y reducir el uso de recursos energéticos es disminuir costos de operación.

### Medidas para reducir el consumo energético en iluminación y equipamiento:

- Usa luminarias de tipo LED (bajo consumo), y en las zonas de circulación, ya sea exteriores o interiores usa dispositivos con sensores.
- Utiliza luminaria de carga solar para los espacios exteriores, si es posible según la radiación solar que recibas.
- Diseña tu espacio favoreciendo la iluminación natural.
- Si es factible, instala paneles solares para el abastecimiento de energía eléctrica, de manera de bajar el consumo de energía eléctrica generada por medio de combustibles fósiles.
- Elige equipos de bajo consumo energético (A+ ó A++)
- Para un óptimo funcionamiento de equipos de frío (refrigeradores y congeladores), mantén en buen estado las gomas de cierre de las puertas, la parte trasera (condensador) libre de polvo, y una distancia de la pared de 10 cm o según las recomendaciones del fabricante, para lograr un buen enfriamiento y no sobre exigir el sistema demandando mayor electricidad para enfriamiento. Con esto también evitas un óptimo enfriamiento de tus materias primas y preparaciones, evitando pérdidas por descomposición.

### Energía térmica para agua caliente sanitaria

- Si es posible, instala termo solares para calentar agua sanitaria, de esta manera REDUCES el consumo de energía proveniente de combustibles fósiles, como: el gas, gas natural o gas licuado, para calentar agua.
- Prefiere instalar bombas de calor, calderas, o calderas de condensación para generar agua caliente sanitaria, las que REDUCEN el consumo de combustibles fósiles.
- Regula la temperatura del agua desde la caldera o dispositivo que uses para calentar el agua (calefón, termo), de manera de evitar insertar agua fría y perder calor en la salida de la grifería por ajuste de temperatura. Realiza esta regulación de acuerdo con las temperaturas ambientales según época del año para REDUCIR el consumo energético.



### Energía para calefaccionar o enfriar espacios.

- Asegúrate que las instalaciones cuenten con sistema de aislación térmica adecuados, como: aislación en las paredes, ventanas de termopanel, ventanas protegidas de radiaciones solares, ventilación natural.
- Define áreas a calefaccionar o enfriar, instalando sistemas que permitan sectorizar los espacios y poder apagar selectivamente los equipos dependiendo de la ocupación que tenga tu servicio gastronómico. (Dependiendo del tamaño de las instalaciones).
- Asegúrate de monitorear la temperatura del lugar, usa un termómetro, para no sobrecalentar o sobreenfriar los espacios innecesariamente.
- Si estás en zonas de alta temperatura incorpora ventilación natural con aberturas cruzadas para que circule el aire. Privilegia la orientación sur.
- En zonas frías, prefiere orientación norte para capturar luz solar.
- Para enfriar prefiere ventiladores mecánicos a aire acondicionado, estos últimos utilizan gases refrigerantes que terminada su vida útil deben ser capturados y almacenados en rellenos de seguridad para que no se liberen a la atmósfera aportando al aumento de temperatura de la atmósfera, dado que su potencial de calentamiento global (PCG) a 100 años es entre 100 a 11.000 veces más de lo que emite el dióxido de carbono.
- Si utilizas estos equipos asegúrate de darles una adecuada disposición al final de su vida útil.
- Evalúa la incorporación de bombas de calor para el enfriamiento y calentamiento de los espacios.
- Si utilizas aparatos a leña asegúrate que sean de combustión lenta y de doble cámara. Evalúa la incorporación de un "Ecoturbo", que permite aprovechar mejor el calor disipándolo al ambiente, lo que disminuye el consumo de leña casi a la mitad, y por consiguiente las emisiones atmosféricas.

Puedes consultar el siguiente Manual de Buenas Prácticas en los Servicios de Alimentación, para incorporar acciones para lograr la sustentabilidad.

<https://portalserviciosturisticos.sernatur.cl/recursos/?ruta%5B%5D=9&formato%5B%5D=23&orderby=ASC>

## C) Sustentabilidad y economía circular

La economía circular surge como una herramienta para lograr un desarrollo sostenible, permitiéndonos establecer acciones concretas para llegar al equilibrio entre desarrollo económico, desarrollo de las comunidades locales y la minimización de impactos ambientales en los ecosistemas.

Para incorporar la economía circular al sector gastronómico, vamos a referenciar los tres principios fundamentales de la economía circular, según la fundación Ellen MacArthur, líder global en la materia, principios que son incorporados en la Hoja de Ruta para un Chile Circular al 2040 del Ministerio del Medio Ambiente<sup>4</sup>:

### 1) Eliminar los residuos y la contaminación desde el diseño:

Para la economía circular, la basura es un error de diseño. Por lo mismo, lo óptimo es evitar su generación en esta etapa, y no incurrir en el costo de hacerse cargo de ella cuando ya se ha generado. Este principio se relaciona con la jerarquía en el manejo de residuos, que establece que reducir es mejor que reutilizar, reutilizar es mejor que reciclar, y reciclar es mejor que desechar.

### 2) Mantener productos y materiales en uso:

Una vez que un recurso ya ha ingresado a la economía, se debe hacer todo lo posible por evitar que disminuya o pierda totalmente su valor, como sucede con los residuos que van a parar a la basura. Lo ideal es buscar formas de conservar los materiales, la energía, y en general, todos los recursos que se encuentran en los productos y la infraestructura de nuestras economías y en los ecosistemas de nuestros territorios.

### 3) Regenerar los sistemas naturales:

La economía circular plantea que hay que ir más allá del enfoque de la conservación. El sistema económico debe buscar, activamente, la regeneración del capital natural y la biodiversidad de los territorios.

Teniendo claridad de cuáles son los principios que rigen la economía circular y la oportunidad que se nos presenta para utilizarlos para alcanzar un desarrollo sostenible en el sector gastronómico, es que proponemos un

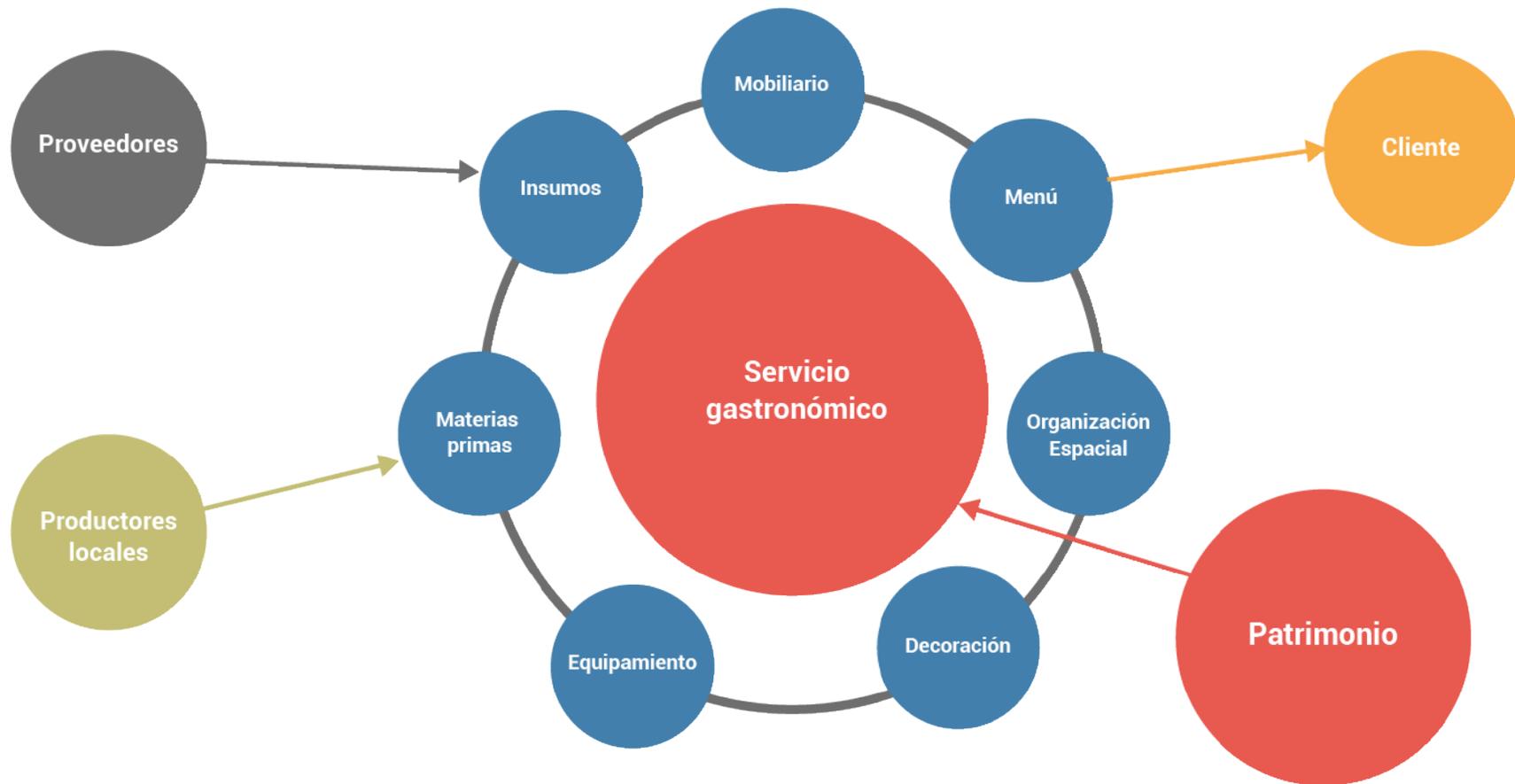


4. <https://economiecircular.mma.gob.cl/wp-content/uploads/2021/07/HOJA-DE-RUTA-PARA-UN-CHILE-CIRCULAR-AL-2040-ES-VERSION-COMPLETA.pdf>

modelo de fácil implementación para incorporar la economía circular, agregando un principio fundamental para lograr una gastronomía con identidad territorial, y es la regeneración del patrimonio cultural de los territorios, para poner en valor aquellos elementos característicos de la cultura culinaria del lugar, rescatando ingredientes y técnicas culinarias locales, que impacte positivamente en las economías locales, y rescate sus elementos culturales .

## Incorporación de un modelo sustentable en la gastronomía con un enfoque sistémico

Vamos a identificar los elementos que componen un servicio gastronómico, para aplicar los principios de la economía circular en los procesos de restauración por cada uno de sus componentes, de manera de facilitar su aplicación y describir las características de un establecimiento sustentable en sus diferentes dimensiones:



## Del cliente:

---

A través de tus redes sociales informa al cliente acerca de las características de tu servicio gastronómico: ubicación, menú, restricciones, materias primas utilizadas, tiempos de espera, relatos asociados a la cultura alimentaria de los habitantes del territorio y otros que consideres importantes como mencionar a los productores locales que incorporas en tu cadena de valor.

## Del menú:

---

Elabora un menú considerando los alimentos originales del territorio, que evite el traslado de materias primas desde otras regiones y que ponga en valor el patrimonio culinario local, rescatando ese patrimonio intangible que constituyen las recetas locales y ancestrales. Investiga acerca de las prácticas alimentarias de los pueblos originarios y de los habitantes locales, incorpora estas recetas y prácticas en tu menú, pudiendo innovar con otros ingredientes, pero rescatando los sabores originales.

Puedes elaborar un menú flexible de acuerdo con la estacionalidad y disponibilidad de las materias primas. Comunica esta característica en tus redes sociales, prepara una pizarra que puedas cambiar fácilmente o un código QR de fácil modificación.

## Del espacio:

---

Considera los lineamientos del apartado de “macrozonas del país” de esta guía, para planificar la distribución espacial del mobiliario (sillas, mesas, mesón, pisos, etc.), de manera de ofrecer las mejores vistas del paisaje del lugar a tu clientela (dependiendo si la tienes). Así como para aprovechar la orientación del lugar para lograr una mejor eficiencia energética, tanto para aprovechar la entrada de la luz solar para mejorar la temperatura interior si estás en lugares de clima frío o bien para reducirla si estás en lugares de clima cálido. Así mismo las entradas de luz permitirán lograr una mejor iluminación natural por más horas durante el día, disminuyendo el consumo de energía eléctrica para iluminación. Es muy importante que estas entradas de luz no se encuentren en dirección directa a la exposición solar, dado que esto puede provocar ambientes de alta temperatura considerando que la zona de cocina ya es un ambiente de calor.

## Del mobiliario:

---

Elige, en lo posible, mobiliario fabricado con elementos característicos del lugar (madera, piedra de la zona, totora, otros), o bien que a través del diseño se ponga en valor el patrimonio cultural local. Por ejemplo: mesas con mosaicos que evocan geoglifos presentes en la zona.

## De la decoración

---

Elige una decoración que incorpore elementos característicos de la artesanía local, con materiales, elementos o técnicas propias del lugar. También puedes elegir elementos que cuenten su historia, por ejemplo: fotografías de elementos patrimoniales o de sus primeros habitantes y sus hábitos alimenticios.

## De la decoración exterior:

---

Si dispones de espacios exteriores, favorece la incorporación de vegetación nativa que puedas obtener de centros de reproducción de especies nativas autorizados. O bien conservar la vegetación nativa existente, colocando letreros informativos acerca de sus características para educar acerca de la biodiversidad local a tus comensales.

## Del equipamiento:

---

Elige equipamiento de uso semi industrial que permita darle una mayor vida útil, esto permitirá generar menos desechos, y disminuir los costos de reinversión en maquinaria, así mismo asegurarás entregar un servicio gastronómico sin contratiempos.

Conserva los manuales de los equipos y asegúrate que tus colaboradores saben utilizar los equipos de acuerdo a las recomendaciones del fabricante. Con lo anterior estás alargando la vida útil del equipamiento de trabajo, disminuyes la generación de residuos, disminuyes costos por reposición de equipamiento y aumentas la eficiencia operativa.

## Proveedores

---

Elige proveedores locales asegurando una cadena de suministro que minimice el traslado de alimentos, al mismo tiempo que se fomenta la economía local.

## Productores locales:

---

Elige verduras de producción local y agroecológicas, que utilicen técnicas de cultivo que eviten la degradación del suelo, el uso de pesticidas y fertilizantes y promuevan la biodiversidad para el control de plagas, con esto se reduce la huella de carbono por transporte y favorece la biodiversidad de los sistemas naturales, evitando la erosión de suelo y los monocultivos. Si no tienes productores locales de hortalizas, promueve en tu comunidad el emprendimiento para lograr la producción local, con esto generarás nuevas fuentes de ingreso a sus habitantes y un territorio de mayor resiliencia climática.

## Planificación de las compras:

---

Reduce pérdidas: Para evitar desperdicios y la consiguiente generación de residuos a disponer, planifica tus compras de acuerdo con la demanda que tienes: monitorea el comportamiento estacional de acuerdo al lugar en que te encuentras, identificando los meses con mayor o menor demanda, y así mismo dentro de esta estacionalidad, cuáles son los días de la semana que recibes mayor cantidad de clientes y los que recibes menos. De esta manera mantendrás materias primas frescas ofreciendo comida de alta calidad a tu clientela y evitarás las pérdidas de alimentos, así como la sobrecarga en las bodegas, lo que también puede implicar pérdidas por caducidad o deterioro de envases de los productos almacenados. Lo anterior también facilita el control de inventarios y el control de vectores.

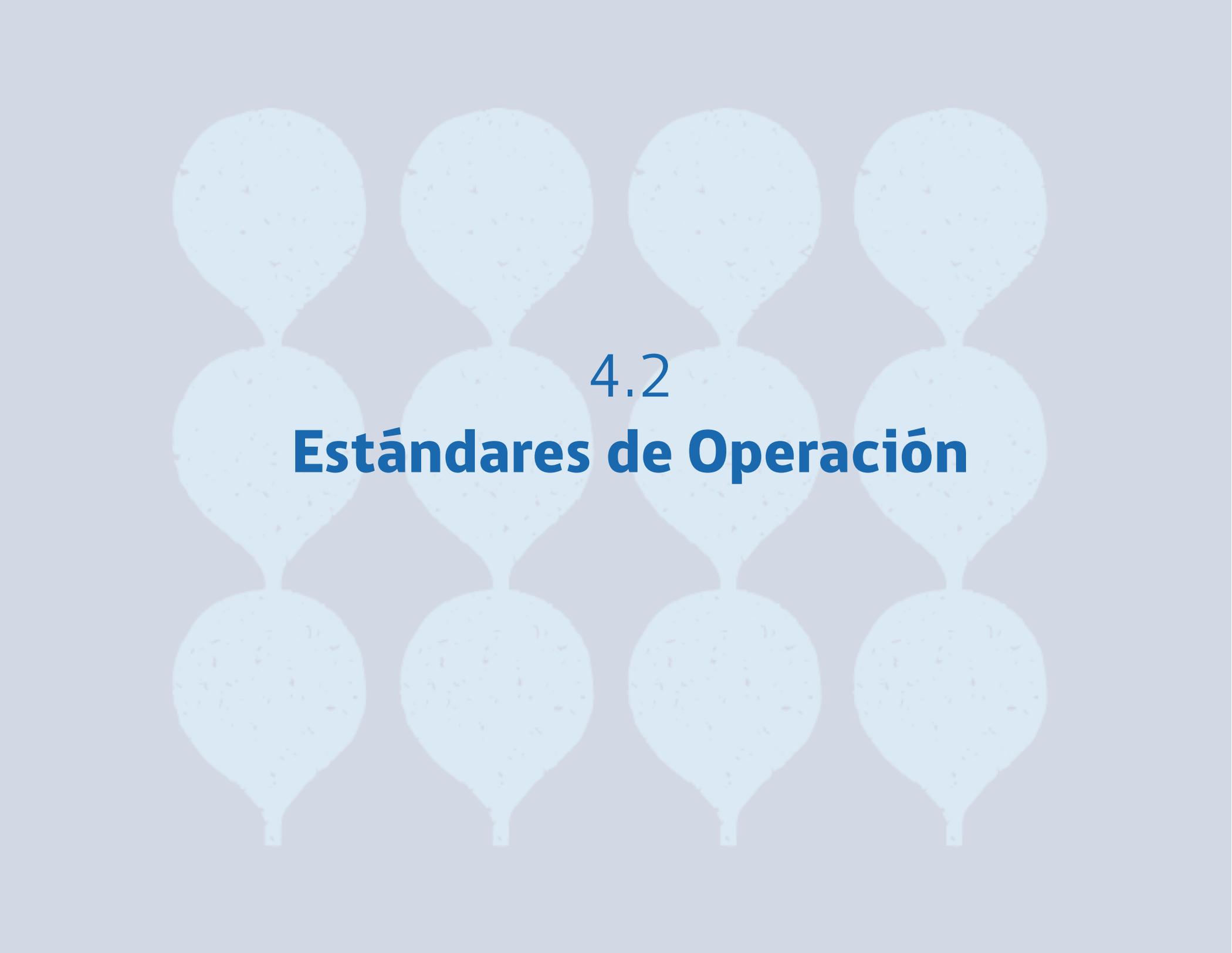


## Lista de comprobación de capítulo

En este listado podrás saber en que situación se encuentra tu establecimiento según los estándares desarrollados en este capítulo



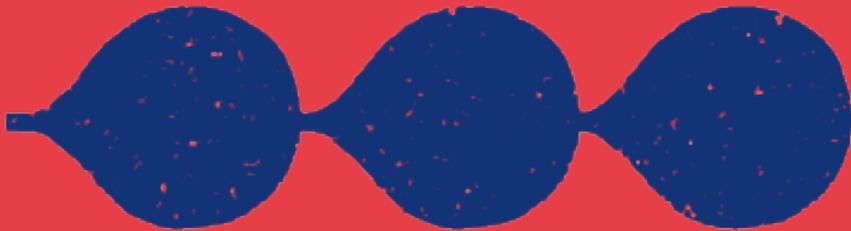
Estándares de diseño	Verificadores de estándares de operación	Check list
Encadenamientos	Circularidad	<input type="checkbox"/> Se separan y disponen los residuos (Plásticos, vidrios y latas) para facilitar el reciclaje de los mismos
		<input type="checkbox"/> Se genera material para compostaje.
		<input type="checkbox"/> Implementa medidas para evitar la pérdida de materias primas (alimentarias).
		<input type="checkbox"/> Implementación de sistemas de ahorro de agua y energía.
		<input type="checkbox"/> Se reutiliza.



4.2

# **Estándares de Operación**

## 4.2.1 Tipologías y clasificaciones



### A) Definiciones

La ley de turismo 20.423, a través del decreto N°19 define la tipología de Restaurantes y similares como "...Comprende a personas naturales, empresas y establecimientos que prestan servicios de expendio de comidas y bebidas a la mesa y/o mostrador, para consumo en el establecimiento. Los establecimientos deben ubicarse en zonas mayoritariamente turísticas.

Entre las clases que se encuentran dentro de la tipología se encuentran:

1. Bar
2. Cabaret
3. Cocinería
4. Comida Rápida
5. Discotheque
6. Fuente de Soda
7. Peña
8. Picada
9. Pub
10. Restaurante
11. Salón de Té o café
12. Servicio Móvil de comida



Hoy, en Chile es posible encontrar diferentes clasificación según diferentes criterios, estos son:

**1. Normativos:** los que pueden encontrarse asociados a Servicio Impuestos internos, patentes municipales, dirección de obras, y servicio de salud.

**2. De mercado:** nomenclaturas utilizadas por diferentes servicios gastronómicos a lo largo del territorio.

Según las clases que actualmente son parte de la tipología de restaurantes y similares del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos podemos definir las de la siguiente manera:

### 1. Bar

Establecimiento con una amplia variedad de bebidas, tanto alcohólicas como no alcohólicas. Los clientes pueden consumir parados o sentados en la barra. Cuenta con *bartenders* que preparan bebidas para servir en la barra o en la mesa. Incluye una oferta de alimentación acotada, generalmente de comida rápida.

### 2. Cabaret

Establecimiento de entretenimiento nocturno con espectáculos artísticos variados. Los asistentes pueden disfrutar de bebidas y comidas mientras presencian el espectáculo.

### 3. Cocinería

Cocina popular chilena y de pueblos originarios atendidos por su propia cocinera o ayudante que generalmente es un familiar. Cuenta con una cocina abierta y un espacio de comedor.

### 4. Comida rápida

Formato de cocina estandarizada de preparación y consumo inmediato. Puede contar con servicio de alimentación en el local, como también despacho de comida a domicilio.

<b>5. Discoteca</b>	Establecimiento de entretenimiento nocturno que cuenta con pista de baile, música y efectos de iluminación. Su oferta se concentra mayormente de bebidas alcohólicas.
<b>6. Fuente de soda</b>	Establecimiento con servicio rápido de comida y expendio de cervezas y bebidas gaseosas. Ambiente informal con oferta de preparaciones simples, como completos, churrascos y/o sándwich. Locales populares enfocados en familias y trabajadores. Puede contar con barra y mesas para clientes.
<b>7. Peña</b>	Establecimiento o evento destinado a la difusión del folclore nacional, con venta de bebidas alcohólicas y preparaciones tradicionales.
<b>8. Picada</b>	Restaurante, cocinería o quinta de recreo entre otros, de ambiente popular que ofrece comidas y bebidas típicas de Chile, reconocida por sus clientes por contar con platos abundantes a un precio accesible.
<b>9. Pub</b>	Establecimiento con una amplia variedad de bebidas, tanto alcohólicas como no alcohólicas. Cuenta con cocina, barra y mesas para la atención de clientes. Incluye una carta con una variedad de preparaciones, incluyendo platos y sándwich. Ofrece el servicio de mesero/a.
<b>10. Restaurante</b>	Establecimiento donde sirven comidas completas, incluyendo aperitivos, entradas, platos de fondo y postres, con una amplia variedad de platos y servicio de mesa, técnicas culinarias diversas según el enfoque de la gastronomía. Cuenta con cocina, comedor, mesas y sillas. Es atendido por un mesero/a.
<b>11. Salón de té o café</b>	Establecimientos donde sirven principalmente bebidas calientes y frías, entre ellas té, café y pasteles, helados, ambiente tranquilo y acogedor, espacios para reuniones sociales o de trabajo.
<b>12. Servicio móvil de comida</b>	Prestación de servicio de alimentación principalmente orientado a la entrega a domicilio. O el servicio se puede establecer a través de un carrito de comida itinerante ofreciendo comidas rápidas y/o especializadas como el "food truck", en vehículos acondicionados para vender comida en la calle.

Por otro lado, como otras clasificaciones o nomenclaturas complementarias podemos encontrar:

**13. Restaurante internacional**

Restaurante que ofrece gastronomía internacional, de distintos estilos como también fusión y/o complementariedad entre estos. Entre estas comidas: peruana, mexicana, china, japonesa, tailandesa, etiopé etc.

**14. Restaurante con identidad**

Restaurante que ofrece una carta centrada en gastronomía local, poniendo en valor preparaciones y recetas tradicionales, como también productos locales de los territorios. Destacan restaurantes de gastronomía chilena, mapuche, chilota y costera, entre otras.

**15. Restaurante vegano**

Restaurante que cuenta con una carta centrada en gastronomía vegana, que detalla sus ingredientes y preparaciones, destacando sabores a través de recetas especializadas sin incluir productos de origen animal. Presentan alternativas de productos sin gluten, sin alimentos procesados, promoviendo una alimentación sana y sustentable.

**16. Restaurante vegetariano**

Restaurant que ofrece una variedad de platos sin carnes ni pescados. Pero que si puede incluir productos de origen animal como huevos y lácteos.

**17. Restaurante de comida rápida**

Restaurant que ofrece principalmente preparaciones de comida rápida a través de un servicio rápido a la mesa. Sus cartas acostumbran incluir papas fritas, completos, sándwich y pizzas.

**18. Restaurante de turismo**

De acuerdo con la normativa vigente, este tipo de establecimiento comprende las patentes de restaurante, cantina y cabaré al mismo tiempo.

**19. Cafetería**

Servicio enfocado en la preparación y entrega de café, para consumo en el local o para llevar. Su carta está centrada en el café, con una diversidad de variedades. Se complementa con postres, pasteles, helados y sándwich. Cuenta con mostrador en el que se puede observar como preparan café. Puede incluir un espacio de comedor, especial para reuniones sociales y de trabajo.

**20. Quinta de recreo**

Establecimiento enfocado en actividades recreativas y consumo de bebidas alcohólicas. Son espacios de socialización ambientados en la música popular y el baile, emplazados en jardines ornamentados por plantas y parrones.

**21. Marisquería**

Establecimiento en el que se venden y consumen principalmente preparaciones en base a mariscos.

**22. Catering**

Provisión de alimentos y bebidas para eventos y ocasiones especiales, gestionada por una empresa especializada.

**23. Fonda o ramada**

Establecimientos ocasionales que operan generalmente en fiestas patrias en el mes de septiembre en Chile. Se centran en el baile, la música, la comida típica nacional (como las empanadas y la chicha de uva) y juegos típicos, generalmente inspirada de las tradiciones de la zona central de Chile. Presenta una raigambre campesina y popular centrada en el folklore chileno, principalmente en la cueca como baile típico nacional. Se complementa con cumbia y huaracha, con chamamé en la Patagonia, con vals chilote y otros géneros musicales modernos.

**24. Ferias costumbristas**

Establecimiento con cocinerías instaladas en puestos que ofrecen comidas locales variadas, ubicadas alrededor de un comedor colectivo, y en algunos casos con escenario para shows artísticos. Cuenta con una oferta local de bebidas alcohólicas, y preparaciones típicas como empanadas, sopaipillas, asados, pulmay etc. Ambientadas en folklore chileno, bailes típicos y música en vivo.

**25. Ruka**

Construcción que cuenta con piso de tierra, un fogón y comedor, en el que se degustan preparaciones el pueblo mapuche (digueños, cazuelas, sopaipillas, tortillas etc.). La cocina puede estar instalada al exterior o dentro de la Ruka. Este servicio es liderado y atendido por familias mapuche.

**26. Cevichería**

Establecimiento en el que se venden y consumen principalmente preparaciones en base a ceviches de mariscos y pescados. Puede ser atendida por el mismo cocinero o por un ayudante.

**28. Vinoteca**

Local en el que se comercializa y se consume el vino, puede ser acompañado de una carta con preparaciones simples, en base a pan, quesos, embutidos, charcutería y otros.

**29. Viñas**

Viñas de producción de vino en la que se realizan tours para visitantes, que cuentan con vinotecas o espacios de degustación y comercialización de vinos producidos en la viña. Pueden incluir en sus instalaciones restaurantes de alta calidad gastronómica para explorar maridajes entre vinos y platos.

**30. Pisquera**

Local en el que se produce, degusta y comercializa el pisco. Puede ser complementario a un tour a viñas, con servicio de catering, o pueden contar con carta con preparaciones simples de alimentos.

**31. Comida al paso**

Local dedicado a realizar preparaciones de platos tradicionales o comida rápida, que son entregados en mostrador para llevar, sin consumir en el local.

**32. Banquetería**

Servicio que incluye la organización completa de banquetes y eventos grandes, abarcando desde la comida hasta la decoración y la coordinación general del evento.

**33. Heladería o gelatería**

Local dedicado principalmente a comercializar helados artesanales y/o industriales producidos en el mismo local, que pueden ser retirados o consumidos en el lugar. Puede estar acompañado de una oferta de bebidas sin alcohol, postres y café.

**34. Chocolatería**

Tienda en la que se produce, consume y venden productos en base a chocolate.

## B) “Restaurante con identidad”

Se identifica la relevancia de poner en valor la gastronomía con identidad de Chile, a partir de la diversidad de su gastronomía y del patrimonio culinario, de cordillera a mar y desde el desierto hasta la Patagonia. Para ese propósito se busca impulsar una distinción para este subgrupo de Gastronomía con identidad. Cumpliendo ciertos principios que garanticen que las cartas de estos locales en al menos un 50%, contemplan preparaciones tradicionales y productos locales de los territorios en los que se localizan. Por ejemplo, en el caso costero los restaurantes con identidad, y las cocinerías, contienen un fuerte encadenamiento con la recolección de pescados y mariscos frescos de esos territorios. Aunque por efectos de la pesca industrial y acuicultura, encontramos a nivel nacional una oferta que comienza a homologarse en cuanto a la venta de salmones y merluzas. Sin embargo, actualmente aún se identifican iniciativas gastronómicas costeras que hacen preparaciones con pescados y mariscos extraídos de sus mismas costas, logrando de esta forma una puesta en valor pertinente, energéticamente sustentable y económicamente rentable. Destacan ceviches, chupes de locos o centolla, platos de truchas locales, entre otros.

Esta relación virtuosa entre productos locales y preparaciones gastronómicas es la que se buscaría fomentar a través del desarrollo de una distinción para las clases del subgrupo de gastronomía con identidad, siempre cuando las iniciativas puedan constatar el cumplimiento de mínimos estándares. Las iniciativas que logren cumplir con esos estándares, podrían contar con un reconocimiento diferenciador de “Gastronomía con identidad”, que permita reconocer en su oferta la inclusión del patrimonio culinario de Chile e impulsar su promoción y difusión con clientes locales, turistas nacionales e internacionales.

Con el objetivo de poner en práctica esta propuesta de clasificación, nos centraremos en una nueva clase para implementar dentro del subgrupo de “Gastronomía con Identidad”, esta se trata del **“Restaurante con identidad”**.

### Infraestructura de un Restaurante con identidad

La infraestructura de un restaurant con identidad debe integrar en su construcción materiales locales, como piedras en zonas volcánicas, madera en el sur de Chile, o adobe en el centro y norte. Pueden ser adaptaciones a construcciones preexistentes con valor histórico y arquitectónico, como antiguas casonas alemanas, o edificios de la aristocracia del siglo XIX. Así también pueden ser otro tipo de construcciones locales de diversa escala. La fachada debe ser consistente con el diseño interior del local, respondiendo a una temática clara relacionada con la identidad del territorio (ej. cultura mapuche, diaguita y atacameña, pesca artesanal, inmigración croata, germánica etc.).

### Equipamiento de un Restaurante con identidad

Un restaurant con identidad con una temática clara debe incluir en su equipamiento elementos que simbolizen sintonía entre diseño y organización del espacio. Por lo tanto, todo el equipamiento como barras, sillas, mesas y maquinarias deben ser acordes a los diseños y decoración del local. Evitando el uso de marcas internacionales de cualquier tipo en el equipamiento que desorienten el enfoque identitario del restaurante.

### Servicio de un Restaurante con identidad

El restaurant con identidad cuenta con un servicio especializado en cuanto a la interpretación del patrimonio cultural y culinario. Destacando una atención al cliente que integra relatos de presentación de platos y preparaciones. Los meseros/as están capacitados para orientar y explicar sobre la carta, destacando alternativas con productos locales de estación.

### Encadenamientos con proveedores locales

El restaurant con identidad cuenta con una red de proveedores locales de la agricultura familiar campesina, de la pesca artesanal y otros tipos de producción local. Se proveen mediante relaciones de comercio justo a través de relaciones productivas formales.

### Carta de un Restaurant con identidad

La carta de un restaurant con identidad resalta el uso y preparación de productos locales de estación. Al menos el 50% de la oferta de alimentos y bebidas en su carta, debería estar compuesta por preparaciones locales vinculadas con la cultura del territorio, o con el uso de productos e ingredientes locales. La gastronomía con identidad debe ser consistente en la forma en que se presenta el establecimiento y sus preparaciones a través de la carta, velado por su consistencia y pertinencia local.

### Encadenamiento con el destino

Un restaurant con identidad es parte de un destino turístico, y su encardamiento con éste es clave. Como parte de esta integración se propone incorporar información del destino en la carta del establecimiento.



## 4.2.2

## Formalización

## A) Proceso de formalización

Según el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo define la Formalización como: “El conjunto de trámites y procedimientos necesarios para que una iniciativa de emprendimiento se constituya como una entidad propia y cumpla con las normativas y regulaciones laborales, sanitarias, municipales, tributarias, entre otras”.

Las empresas del rubro gastronómico, al igual, que cualquier empresa debe seguir un proceso para su formalización, el que se inicia con:

**a) La constitución de una empresa se puede hacer a través de dos personerías:**

1. **Persona natural:** Puedes constituir una sociedad comercial sin necesidad de socios y sin requerir grandes montos de capital para emprender, pero comprometerás tu patrimonio personal en su gestión y resultado.

2. **Persona jurídica:** Permite a personas conformar una sociedad sin necesidad de comprometer su patrimonio personal. Existen dos tipos de regímenes

a. Simplificado a través de empresa en un día: incorpora y facilita los trámites de constitución, registro y obtención del RUT de tu empresa (<https://www.registrodeempresasysociedades.cl>)

b. Régimen tradicional: Proceso de formalización que inicias mediante escritura pública en una Notaría y donde la constitución, registro y obtención del RUT son trámites que realizas en forma separada.

Los tipos de empresas que puedes constituirte como persona jurídica son:

- Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL).
- Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL).
- Sociedad por Acciones (SpA).
- Sociedad Anónima, que puede ser abierta o cerrada.
- Sociedad Comanditaria o en Comandita.
- Sociedad Colectiva Comercial
- Micro empresa familiar

**b) En cuanto al inicio de actividades en el Servicio de Impuestos Internos, los giros y rubros asociados al rubro gastronómico encontramos los siguientes:** <sup>12</sup>

1. Código 561000: Actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas
2. Código 562100: Suministro de comidas por encargo (Servicios de Banquetería)
3. Código 563001: Actividades de discotecas y cabaret (night club), con predominio del servicio de bebidas
4. Código 563009: Otras actividades de servicio de bebidas n.c.p.
5. Código 63111: Restaurantes, parrilladas, bares, cantinas, clubes, marisquerías, pizzerías, cervecerías, etc.
6. Código 63112: Salones de té, boíte, cabarets, discoteques, drive in, casinos, etc.
7. Código 63113: Servicios de comida preparada
8. Código 63119: Otros establecimientos que expenden comidas y bebidas

**c) Para el caso del proceso de obtención de resolución sanitaria, que se realiza en la seremi de salud regional, de la comuna donde tu establecimiento se encuentra. La seremi de salud solicita el llenado de un documento donde se solicita la siguiente información<sup>3</sup>:**

- El tipo de instalación a la cual se le solicita la autorización.
- Fin o fines que tiene la instalación a autorizar.
- Nombre de Fantasía de la instalación.
- Giro Municipal.
- Dirección (Calle + Número) donde se encuentra la instalación.
- Comuna
- Contacto (Nombre + Teléfono)
- Capital Inicial



El trámite lo puedes realizar en línea en el siguiente enlace:

<https://seremienlinea.minsal.cl/asdigital/index.php?tramites#>

1. [https://www.sii.cl/ayudas/ayudas\\_por\\_servicios/1956-codigos-1959.html](https://www.sii.cl/ayudas/ayudas_por_servicios/1956-codigos-1959.html)

2. [https://www.sii.cl/pagina/renta/suplemento2001/parte4/Listado\\_codigos.htm](https://www.sii.cl/pagina/renta/suplemento2001/parte4/Listado_codigos.htm)

3. [https://seremienlinea.minsal.cl/asdigital/manuales/Manual\\_usuario\\_externo\\_Autorizacion\\_alimentos.pdf](https://seremienlinea.minsal.cl/asdigital/manuales/Manual_usuario_externo_Autorizacion_alimentos.pdf)

Para el caso de establecimientos ubicados en zonas rurales es importante que consideres:

- Contar con abastecimiento de agua potable a presión y temperatura conveniente (Para el caso de zonas rurales importante contar con agua potable rural (APR)).
- Contar con sistema de alcantarillado o fosa sanitaria particular.

Por otro lado, para el proceso necesitaras contar previamente con:

- Autorización municipal de acuerdo con las zonificaciones y usos definidos en el plano regulador entregado por la dirección de obras.
- Comprobante de pago de agua potable de red pública (incluido APR) o resolución de la obra de agua potable particular.
- Comprobante del pago de sistema de alcantarillado público o resolución de la obra de alcantarillado particular.
- Plano o croquis de planta de instalaciones sanitarias a escala, firmados por el profesional competente.
- Croquis o memoria técnica de los sistemas de eliminación de calor, olor o vapor según corresponda, firmados por el profesional competente
- Documento del proceso de Sistema de eliminación de desechos.

**d) Municipio: al interior del municipio el emprendedor o empresario debe dirigirse a:**

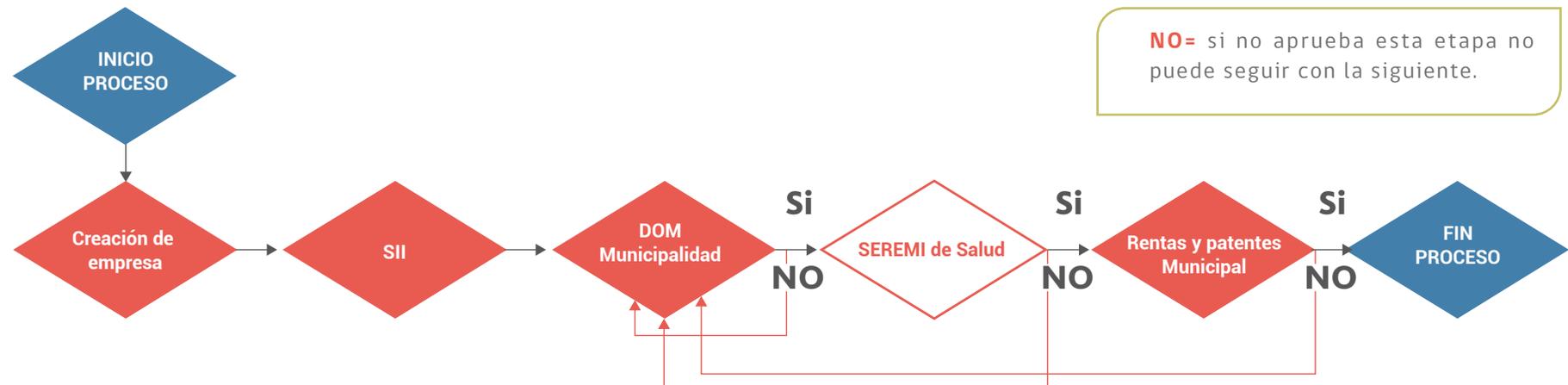
a. **Dirección de obras:** Es en este departamento donde se deben realizar los diferentes trámites y certificados.

- i. Permiso de Edificación.
- ii. Recepción municipal – Recepción de la Obra
- iii. Certificado de zonificación
- iv. Certificados de informaciones previas

b. **Rentas y patentes:** una vez cuente con toda la documentación anteriormente descrita podrá obtener su patente comercial. En cuanto a los principales tipos de patentes que es posible obtener vinculadas a servicios de alimentación se pueden identificar:

- |                               |  |
|-------------------------------|--|
| ▸ Cabaret                     | ▸ Quintas de recreo  |
| ▸ Restaurante turístico       | ▸ Salones de té o cafetería                                  |
| ▸ Cantina, bares, pubs        | ▸ Salones de baile o discoteca                               |
| ▸ Peñas folclóricas           | ▸ Salones de música en vivo                                  |
| ▸ Expendio de cerveza o sidra | ▸ Otras (Cada municipio puede tener su propia clasificación) |

En síntesis, el proceso de formalización conlleva las siguientes etapas:



### c. Registro Nacional de servicios turísticos

El actual sistema nacional público de registro de prestadores de servicios turísticos configura la tipología de restaurantes y similares con 12 clasificaciones.

El Registro es una herramienta que nos permite identificar oficialmente los servicios turísticos formales que se comercializan en nuestro país, con objeto de contar con una oferta turística diferenciada según el tipo y la clase que corresponda, de acuerdo a las definiciones establecidas en la ley 20.423 y el reglamento (Decreto N°19).

La ley de turismo 20.423, a través del decreto N°19 define la tipología de Restaurantes y similares como "...Comprende a personas naturales, empresas y establecimientos que prestan servicios de expendio de comidas y bebidas a la mesa y/o mostrador, para consumo en el establecimiento. Los establecimientos deben ubicarse en zonas mayoritariamente turísticas. Para este tipo de servicio se incluyen además los restaurantes que se encuentran en los establecimientos de alojamiento turístico". (Portal de registro)

Entre las clases que se encuentran dentro de la tipología se encuentran:

- Bar
- Cabaret
- Cocinería
- Comida rápida
- Discotheque
- Fuente de soda
- Peña
- Picada
- Pub
- Restaurante
- Salón de té o café
- Servicio móvil de comida



Actualmente, las empresas que conforman el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos son formales, cuentan con patente comercial e iniciación de actividades ante el Servicio de Impuestos Internos, lo cual otorga mayor seguridad a los turistas en cuanto al cumplimiento de los derechos de los consumidores.

Que permite a las empresas ser parte del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos:

- Hace parte de la oferta oficial de servicios turísticos del país.
- Permite acceder gratuitamente al buscador de servicios turísticos.
- Conectar con diversos instrumentos de fomento y capacitación.

Para el caso de la tipología de Restaurantes y similares el empresario requiere para registrarse contar con la siguiente información:

- Rut del prestador
- Carpeta tributaria
- Personería legal (Extracto o Certificado de Vigencia + CI Representante Legal)
- Patente comercial o provisoria o permiso municipal vigente

#### Registro provisorio

Es importante señalar que el artículo 17 del decreto N°19 crea el Registro Provisorio. Según el artículo se señala que "...Los prestadores de servicios turísticos del tipo alojamiento turístico, servicios de turismo aventura, servicio de restaurantes y similares, servicios de agencias de viajes y servicios de tour operador u operador mayorista, excepcionalmente quedarán registrados de manera provisoria cuando, por razones justificadas externas al propio prestador, se dificulte la obtención de la patente comercial provisoria o definitiva". Esta situación deberá ser acreditada mediante un documento oficial emitido el municipio ante la cual se solicita la patente.

Más información dirígete a <https://portalserviciosturisticos.sernatur.cl>



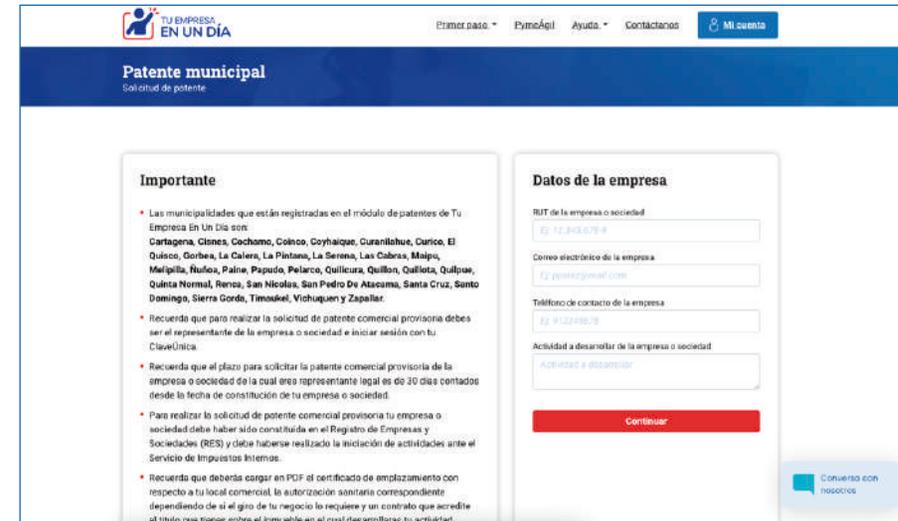
A continuación, algunas plataformas que ayudan a la agilización del proceso:

**Sistema Unificado de procesos:** Es una plataforma digital del Estado que actúa como ventanilla única para tramitar de forma digital y centralizada todos los permisos sectoriales que requiere un proyecto para su aprobación, permitiendo seguir su avance de manera transversal en todos los organismos de la administración del Estado donde se encuentre tramitando un permiso. La agilización esta dada por ser una plataforma en donde es posible encontrar trámites en línea necesarios para el proceso de formalización.



[WWW.SUPER.GOB.CL](http://WWW.SUPER.GOB.CL)

**PymeÁgil:** Desde la plataforma empresa en un día ([https://www.registrodeempresasysociedades.cl/Default.aspx/#tramites\\_digitales](https://www.registrodeempresasysociedades.cl/Default.aspx/#tramites_digitales)) es posible encontrar diferentes pasos referentes al proceso de formalización, tanto lo referente a inicio de actividades y la obtención provisoria de patente municipal una vez creada tu empresa.



<https://www.registrodeempresasysociedades.cl/Patentes/Default.aspx>

En las plataformas antes mencionadas, podrás realizar el proceso de algunas etapas de formalización, de forma virtual. Es importante señalar que, para el caso de la obtención de las documentaciones de dirección de obras municipales, dirígete a la página web de tu municipio y revisa si es posible realizar el trámite de forma digital a través de DOM en línea, de otra forma, deberás acercarte a tu municipio y realizarlo directamente en oficinas de DOM.

## B) Seguridad en ambientes laborales

La Asociación Chilena de Seguridad ACHS desarrolló un manual de Prevención de riesgos en bares, restaurantes y cafeterías, en el que se identifican los principales riesgos de accidentes laborales al interior de este tipo de establecimientos, y se identifican medidas de prevención para cada caso.

Entre los puntos que se incorporan dentro de la guía se encuentran:

1. Riesgos de accidentes para Restaurantes, Bares, Cafeterías
2. Maquinas, utensilios que se ocupan comúnmente en bares, restaurantes y cafeterías
3. ¿Cuáles son los riesgos de accidentes en las labores que se desarrollan en bares, restaurantes y cafeterías?
4. Riesgos de caídas de igual o distinto nivel
5. Riesgos de cortes
6. Riesgos de quemaduras
7. Riesgos de contactos eléctricos
8. Riesgos de contactos con sustancias peligrosas
9. Riesgos de sobreesfuerzos
10. Riesgos de incendios

Este documento cuenta con una serie de información que es importante que cada trabajador o colaborador de nuestro negocio conozca, además incluye una guía de autoevaluación. Descarga la guía y compártela con todos los colaboradores.



**ACHS**

**Prevención de riesgos en bares, restaurantes y cafeterías**

SUBGERENCIA DE CAPACITACIÓN Y PUBLICACIONES - PROGRAMA PYMES

**Introducción**

Las personas que trabajan en bares, restaurantes y cafeterías realizan varias actividades para atender y dar un buen servicio a sus clientes. En estos lugares, entre otras cosas, se preparan y venden alimentos y bebidas, se transportan bandejas, se utilizan cuchillos, machetes, hornos, batidoras, freidoras, equipos de refrigeración, etc., todo lo cual puede presentar riesgo para el personal que trabaja en estas tareas. En lo que sigue estudiaremos los riesgos de accidentes más comunes en bares, restaurantes y cafeterías.

Descargar documento completo acá:

[https://www.achs.cl/docs/librariesprovider2/empresa/centro-de-fichas/trabajadores/prevencion-de-riesgos-en-bares.pdf?sfvrsn=73494a1b\\_0](https://www.achs.cl/docs/librariesprovider2/empresa/centro-de-fichas/trabajadores/prevencion-de-riesgos-en-bares.pdf?sfvrsn=73494a1b_0)

La super intendencia de seguridad social – en adelante SUCESO cuenta en su plataforma toda la normativa que se debe cumplir para las condiciones adecuadas en los lugares de trabajo:

En esta plataforma podrás encontrar:

- Protocolo de Seguridad Sanitaria Laboral
- programa de evaluación de proveedores para la determinación y control de la exposición ocupacional a ruido
- Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.
- "Protocolo de vigilancia epidemiológica de trabajadores expuestos a plaguicidas".
- Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo.



The screenshot shows the website of the Superintendencia de Seguridad Social. The main navigation bar includes 'Atención usuarios/as', 'La SUSESO', 'Fiscalización', 'Normativa y jurisprudencia', 'Publicaciones', 'Estadísticas', and 'Prensa'. The breadcrumb trail is: Inicio / Normativa y Jurisprudencia / Legislación / Legislación salud y seguridad laboral / Normas básicas o generales Seguridad y Salud en el Trabajo / Condiciones en los lugares de trabajo. The main heading is 'Condiciones en los lugares de trabajo' with a 'Ver más Normativa y jurisprudencia' link. Below is a table with columns for 'Fecha publicación', 'Título', 'Resumen', 'Ver en línea', and 'Descargar'.

Fecha publicación	Título	Resumen	Ver en línea	Descargar
01/06/2021	Ley N° 21.342 de 2021, Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Establece Protocolo de Seguridad Sanitaria Laboral para el retorno gradual y seguro al trabajo en el marco de la alerta sanitaria decretada con ocasión de la enfermedad de COVID-19 en el país y otras materias que indica.	<a href="#">Ver en línea</a>	<a href="#">Descargar</a>



<https://www.suseso.cl/612/w3-propertyvalue-27476.html>

## Lista de comprobación de capítulo

En este listado podrás saber en que situación se encuentra tu establecimiento según los estándares desarrollados en este capítulo



Estándares de operación	Verificadores de estándares de operación	Check list
Servicio	Formalización	<input type="checkbox"/> Iniciación de actividades ante el S.I.I.
		<input type="checkbox"/> Permiso sanitario.
		<input type="checkbox"/> Patente municipal.
		<input type="checkbox"/> Registro de SERNATUR.
	Estandarización sobre atención	<input type="checkbox"/> Atención al cliente integra relatos de presentación de platos y preparaciones.
		<input type="checkbox"/> Implementa un sistema para recolectar y analizar la retroalimentación de los clientes regularmente sobre su satisfacción respecto al servicio gastronómico.
<input type="checkbox"/> Establecimiento y seguimiento de protocolos de atención al cliente.		

4.2.3

## Difusión de oferta



### A) Revitalización de tradiciones locales

Mediante la puesta en valor del patrimonio culinario es posible revitalizar las culturas locales mediante el uso de productos del territorio, recomponiendo antiguas prácticas y vinculándolas con las modernas, respecto a las preparaciones de los alimentos y bebidas, generando experiencias gastronómicas memorables.

#### ¿Por qué es pertinente incluir productos locales en las cartas de los servicios gastronómicos?

En primer lugar, estos productos permiten dar a conocer los territorios a través de la percepción del gusto, invitando a la gente a reconocer las riquezas que se presentan en el paisaje, en este caso, expresado a partir de una variedad de alimentos. En el caso chileno, esta variedad de alimentos contiene por una parte los productos de recolección del bosque, agricultura, pesca y acuicultura, integrando productos de los campos de los valles transversales, con peces y mariscos de la costa, y acompañado de destacados vinos chilenos con reconocimiento internacional.

Mostrar los territorios de Chile desde el paladar al mundo, es una oportunidad para reconocer detrás de estos platos genuinos, un patrimonio cultural arraigado en las formas de vida de comunidades rurales y pueblos originarios de Chile.

Estos productos locales, también corresponden a productos de estación, es decir, que pueden ser cosechados y/o recolectados en ciertos periodos del año, esta variación de productos permite contar con productos frescos, menos procesos, y más sustentables por ser consumidos en el mismo territorio sin necesidad de ser transportados ni almacenados lo que también ayuda a la disminución de costos.

## B) Experiencias gastronómicas y los ingredientes locales

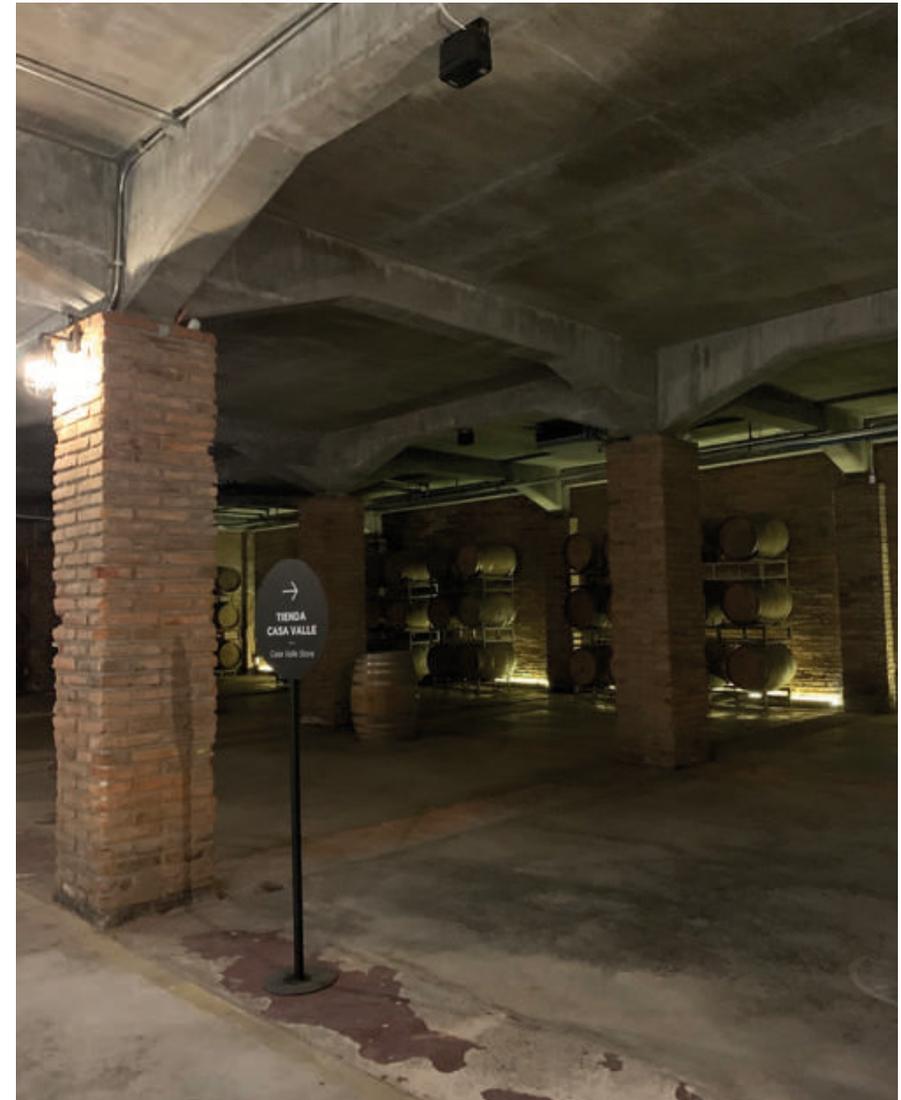
Chile ofrece una diversidad de experiencias gastronómicas que permiten explorar profundamente los placeres del gusto a través de la creatividad culinaria de sus pueblos, desde el desierto de Atacama hasta la Patagonia, y desde la cordillera hasta el mar.

En el norte de Chile, por ejemplo, se pueden apreciar las tradiciones gastronómicas rurales, urbanas y de pueblos originarios. En las zonas costeras, la variedad de peces y mariscos diferencia las cartas entre el norte y el sur del país. No obstante, es necesario impulsar aún más la incorporación de productos de la pesca artesanal en los restaurantes costeros, ya que muchos de ellos todavía dependen de la pesca industrial.

La diversidad gastronómica es evidente en distintos lugares: en la región de Arica y Parinacota típica es la sopa calapurca y el reconocido orégano de Socoroma, en Iquique, se puede disfrutar de lisa a la plancha y llama asada en un restaurante de alta calidad; en La Serena, es común tomar Copao Sour, un cóctel a base de cactus, o cerveza en base a camanchaca; y en Combarbalá, el cabrito a la olla es una tradición. Las ostras de Tongoy y el sándwich de merluza en Coquimbo son imperdibles, así como las empanadas al horno en Huatulame.

En la zona central de Chile, se producen unos de los mejores vinos del mundo. Estos se pueden maridar con productos costeros y de los valles locales, acompañando platos típicos como el pastel de choclo, el asado de cordero en horno de barro en el secano costero de Pumanque, y el mariscal de Pichilemu. La tradicional sal de Cáhuil, en la sexta región, es un producto único en el mundo. Otros platos destacados incluyen la chorrillana del Puerto de Valparaíso y el congrio frito en el mercado central de Santiago de Chile. Todos estos platos ofrecen diversas posibilidades de maridaje con vinos tintos y blancos de la región, así como cervezas artesanales de Valparaíso y Santiago.

En el sur de Chile, la oferta culinaria incluye carnes de vacuno, quesos, pescados y mariscos, así como una gran variedad de papas nativas y preparaciones únicas. Destacan platos como el pastel de papas, curanto, empanadas, multrenes, milcaos y ceviches. Las tradiciones culinarias también han sido enriquecidas por inmigrantes europeos, con platos como las pastas italianas de Capitán Pastene y el kuchen y arrollado de manzana en la cuenca del lago Llanquihue. Estas preparaciones



se acompañan de cervezas artesanales de Valdivia, Coyhaique y Punta Arenas, además de sidras, hidromiel, chicha y muday mapuche.

En la Patagonia, el cordero asado al estilo patagónico es un plato destacado, acompañado de vinos chilenos, cervezas artesanales, chicha y el infaltable mate. La centolla magallánica es un sabor imperdible en la región de Magallanes, junto con el guanaco patagónico y las truchas patagónicas, que pueden ser acompañados de un calafate sour. Un imperdible es la leche con plátano acompañada de choripán en Punta Arenas.

Esta rica y diversa oferta gastronómica refleja la identidad y el patrimonio culinario de Chile, ofreciendo una experiencia única a los visitantes que desean explorar y saborear la cultura chilena en cada rincón del país.



## C) Difusión del destino donde se inserta el establecimiento

Una alternativa fácil de implementar es incorporar en las cartas de los establecimientos gastronómicos la información regional de la oferta de servicios turísticos, esta puede ser a través de un código Qr que se incorpore en un carta en donde se pueda redireccionar a la pagina Chile es tuyo para conocer la oferta regional.

### Alternativa 1

Carta con código Qr de Turismo Gastronómico

Delicias del mar  
**LA MERLUZA  
SIMPÁTICA**

**MENÚ**  
Menú degustación con productos  
de temporada

**Entrante**  
Sopa de mariscos

**Plato principal**  
Parrillada de mariscos

**Segundo plato**  
Risotadas de mar

**Postre**  
Pastel de chocolate y maracuyá

**Para Beber**  
vino

\*Nota: Este menú degustación está sujeto a disponibilidad y puede variar según la temporada y la oferta de productos frescos.

CONOCE NUESTRA REGIÓN,  
VISITA ESTE Qr

The menu card is divided into two vertical sections. The left section is white with blue text, listing the restaurant name, menu title, and five course categories with their respective dishes. The right section is a solid blue vertical bar containing white line-art illustrations of various seafood items: a crab, a fish, a scallop, a shrimp, a lobster, and another crab.

También, es posible incorporar información relacionada a los atractivos y oferta de servicios turísticos de la región como por ej. Incorporando información del destino en un código Qr. Aquí te dejamos códigos QR para facilitar su incorporación en tu servicio gastronómico. Según tu región de residencia la información a considerar es:

**Arica y Parinacota**<https://chileestuyo.cl/regiones/region-de-arica-y-parinacota/>**Tarapacá**<https://chileestuyo.cl/regiones/region-de-tarapaca/>**Antofagasta**<https://chileestuyo.cl/regiones/region-de-antofagasta/>**Atacama**<https://chileestuyo.cl/regiones/region-de-atacama/>**Coquimbo**<https://chileestuyo.cl/regiones/region-de-coquimbo/>**Valparaíso**<https://chileestuyo.cl/regiones/region-de-valparaiso/>**Metropolitana**<https://chileestuyo.cl/regiones/region-metropolitana/>**O'Higgins**<https://chileestuyo.cl/regiones/region-de-ohiggins/>

**Maule**<https://chileestuyo.cl/regiones/region-del-maule/>**Ñuble**<https://chileestuyo.cl/regiones/region-de-nuble/>**Biobío**<https://chileestuyo.cl/regiones/region-del-biobio/>**Araucanía**<https://chileestuyo.cl/regiones/region-de-la-araucania/>**Los Ríos**<https://chileestuyo.cl/regiones/region-de-los-rios/>**Los Lagos**<https://chileestuyo.cl/regiones/region-de-los-lagos/>**Aysén**<https://chileestuyo.cl/regiones/region-de-aysen/>**Magallanes**<https://chileestuyo.cl/regiones/region-de-magallanes-y-antartica-chilena/>

## D) Atención al cliente: calidad del servicio y protocolos de atención

En cuanto a la atención al cliente centrado en la calidad del servicio y protocolos de atención te presentamos una serie de recomendaciones para implementar en tu establecimiento.

### 1. Calidad del Servicio

#### A. Formación y capacitación del Personal:

- Conocimiento del menú: El personal debe estar bien informado sobre los ingredientes, métodos de preparación y la historia detrás de cada plato. Es esencial conocer la procedencia de los ingredientes locales y las tradiciones culinarias que los inspiran.
- Habilidades de servicio al cliente: El personal debe estar capacitado en habilidades interpersonales como cortesía, empatía y comunicación efectiva. Deben ser capaces de transmitir la riqueza cultural de la gastronomía a los visitantes.
- Idiomas: En áreas con alta afluencia de turistas internacionales, es útil que el personal hable inglés, para explicar mejor las particularidades de la cocina local.

#### B. Ambiente y experiencia:

- Ambiente acogedor: Mantén un entorno limpio, ordenado y agradable, que refleje la cultura local. Usa decoraciones que representen la identidad local, como artesanías y música local.
- Atención personalizada: Haz sentir a los clientes especiales, recordando detalles como sus preferencias alimentarias si son clientes recurrentes, y sorpréndelos con pequeñas muestras de la gastronomía local.

#### C. Consistencia en el servicio:

- Estándares de calidad: Vela por mantener altos estándares de calidad en la preparación y presentación de los alimentos, destacando los productos locales y las recetas tradicionales. Se recomienda estandarizar recetas con gramajes, tiempos de cocción, tipos de recipientes, entre otros.
- Retroalimentación del cliente: Implementa un sistema para recolectar y analizar la retroalimentación de los clientes regularmente sobre su satisfacción respecto al servicio gastronómico.

## 2. Protocolos de atención al cliente

La atención al cliente no solo se basa en el proceso de tomar la orden de un comensal, va más allá y es parte de un conjunto de etapas que son importantes de considerar al momento de capacitar a nuestro personal en contacto. Debido a lo anterior es importante considerar el siguiente protocolo:

### A. Recepción y bienvenida:

- Primera impresión: El personal debe recibir a los clientes con una sonrisa y una bienvenida cálida. La primera impresión es crucial para transmitir la hospitalidad y calidez.
- Reserva y acomodación: Si el restaurante trabaja con reservas, asegúrate de que el proceso sea eficiente y que los clientes sean acomodados sin demoras innecesarias.

### B. Servicio en mesa:

- Presentación del menú: Ofrece el menú rápidamente y destaca las especialidades del día, explicando su origen y relevancia cultural.
- Toma de pedido: Escucha atentamente y confirma el pedido para evitar errores. Responde preguntas y proporciona recomendaciones basadas en las preferencias del cliente, resaltando los platos más emblemáticos de la gastronomía local.
- Tiempo de espera: Informa a los clientes sobre los tiempos de espera estimados para sus platos y mantén el servicio de bebidas activo mientras esperan, ofreciendo bebidas que incorporen preparaciones locales.

### C. Durante la comida:

- Supervisión: Sin ser intrusivo, verifica periódicamente que todo esté bien y que los clientes no necesiten nada más. Aprovecha estos momentos para explicar más sobre los platos que están disfrutando.
- Resolución de problemas: Si surge algún problema, aborda la situación rápidamente con amabilidad y ofrece soluciones, como reemplazos o descuentos si es necesario. Asegúrate de mantener la experiencia cultural positiva y educativa respecto a la gastronomía local.

### D. Finalización del servicio:

- Presentación de la cuenta: Presenta la cuenta de manera discreta y eficiente cuando los clientes lo soliciten o cuando sea apropiado.
- Agradecimiento: Agradece a los clientes por su visita y deséales un buen día o noche. Invítalos a volver y ofrecer detalles sobre eventos gastronómicos futuros o especialidades que puedan disfrutar en su próxima visita.

**E. Post-servicio:**

- Comentarios y opiniones: Anima a los clientes a dejar comentarios o reseñas en plataformas de internet. Esto no solo ayuda a atraer nuevos clientes, sino que proporciona valiosa retroalimentación.
- Seguimiento: Para clientes frecuentes, considera enviarles promociones o invitaciones especiales por correo electrónico u otras plataformas de comunicación, incluyendo información sobre nuevos platos que exploran diferentes aspectos de la gastronomía local.

**F. Protocolos de higiene y seguridad:**

- Higiene personal: Asegúrate de que todo el personal siga estrictas normas de higiene personal, como lavado frecuente de manos y uso de uniformes limpios.
- Normas de seguridad alimentaria: Cumple con todas las normativas de seguridad, higiene y manipulación de alimentos para prevenir la transmisión de enfermedades a los clientes.

**G. Adaptabilidad y personalización:**

- Dietas y preferencias: Sé flexible y dispuesto a adaptar los platos según las necesidades dietéticas de los clientes, como alergias, vegetarianos, veganos, etc. Ofrece alternativas dentro de estas restricciones.
- Experiencia cultural: Ofrece una experiencia que resalte la cultura del territorio y los productos locales, explicando a los clientes el origen y la historia de los platos. Por ejemplo, destaca la importancia del piñón (pehuén) en la cocina pehuenche o la historia del curanto en las zonas costeras.

En la atención directa al cliente, se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Saludar, presentarse con su nombre para generar una atención personalizada, ser amables es la primera carta de presentación en la atención de público.
- Tener un protocolo de atención por orden de llegada, en caso de alta demanda.
- Acomodar al cliente a su llegada, en una mesa o espacio de atención que se encuentre limpio luego del uso por otros clientes.
- Ofrecer la carta o menú del establecimiento.
- Comunicar las principales características de su comida, explicando con frases claves que sean cortas y precisas el origen de las preparaciones del lugar, o los ingredientes que puede tener un plato. Siempre comunicar los tiempos de espera.
- Ofrecer bebestibles mientras llegan los platos solicitados. En este sentido es fundamental que en un establecimiento de alta demanda, se atienda al cliente con los bebestibles en primera instancia, para que se sienta atendido y sea más llevadera la espera. Entregar algún bocadillo si está considerado como parte de la atención.
- Los platos deben llevarse a la mesa sin colocar los dedos dentro. Se toman con firmeza desde la orilla.

- Los protocolos de servicio establecen que se sirven los platos por la derecha de la persona, y se retiran por la izquierda.
- Los platos deben salir todos a la vez para una misma mesa en el caso de los restaurantes, o servicios que atienden en mesas.
- Una vez servidos los platos, y que comienzan a comer, se debe verificar si se requieren más bebestibles, y es importante observar la mesa cada cierto tiempo por si necesitan algo. Esta última acción la puede realizar cualquier mesero del salón, no necesariamente quien los atendió, de manera de estar atentos a los requerimientos.
- Es importante el conocimiento de los platos por parte de los meseros, poder explicar sus ingredientes, el origen de sus recetas, tener relatos acerca de la producción de los alimentos y las prácticas culturales culinarios de los habitantes de la zona.
- Establece un protocolo acerca de qué hacer en caso de reclamos. Tus colaboradores deben estar preparados para atenderlos, sabiendo escuchar el reclamo y conocer los pasos a seguir en caso de que se produzca una disconformidad.
- Si se ofrecen cervezas y/o vinos, los meseros deben conocer en detalle las características de cada una, poder explicar sus sabores, y conocer los protocolos de presentación y servicio del vino (apertura de la botella, prueba del vino solicitado, altura de llenado de la copa).
- Antes de entregar la cuenta al cliente, revisa que corresponde a su mesa o pedido. Para evitar cobros indebidos y la consiguiente molestia.
- Al momento de cobrar, consulta previamente al cobro y con amabilidad si los clientes están de acuerdo de dejar propina de forma voluntaria.



## E) Puesta en valor de la gastronomía por macrozona

Hay diferentes elementos que son claves de considerar a la hora de diseñar una experiencia gastronómica, en cada una de las macrozonas del país, y que pueden permitir poner en valor elementos tanto de la gastronomía y tipo de restaurante, como el territorio. Entre estos elementos es importante tener en consideración:

**1. Layout o diseño de los espacios:** en este punto es clave diseñar la orientación de las mesas, áreas de servicios o baños, enchufes, barra, áreas de acopio de vajilla y elementos utilizados; área de calentadores de agua; áreas de descanso para el personal. Este diseño permitirá optimizar el funcionamiento interno y los movimientos del personal, pero además permitirá a los clientes una buena experiencia en su paso por el establecimiento. Un buen diseño es esencial para la eficiencia operativa y la atracción del restaurante, afectando directamente la percepción del cliente. Entre los temas que son claves considerar al momento del diseño se encuentran:

- a. Decoración
- b. Vestimenta del personal en contacto
- c. Música
- d. Carta
- e. Mantelería y vajilla

En este paso es importante realizar una planificación eficiente del espacio, optimizando al máximo los espacios, para esto es importante considerar los muebles que sean versátiles, zonas que sean multifuncionales, disposición de los asientos optimizada, uso vertical de los espacios para almacenamiento, iluminación estratégica que permita dar la sensación de un espacio más amplio. Esto se desarrolla más en detalle en el punto 4.3.1.

**2. Presupuesto:** en este aspecto es importante que el presupuesto que se diseñe sea realista en función de nuestra capacidad de inversión y los resultados que esperamos conseguir; importante considerar en este punto los permisos y pagos regulatorios asociados. Finalmente, considera que esto es inversión y deberá ser recuperada en el tiempo, es importante realizar el análisis de retorno de la inversión pues cada aspecto del diseño contribuirá a aumentar tus ingresos.

**3. Regulaciones o normativas existentes:** importante tener claro cada permiso con el que se debe contar para la operación de nuestro negocio. Esto puedes profundizarlo en el punto 4.2.1 y 4.2.2.

Finalmente, es clave crear un ambiente que no solo sea visualmente atractivo, sino también práctico para el personal y los clientes.

Cada uno de estos elementos debe estar en concordancia con el otro, y tal como se señala en el apartado anterior la importancia de que esto vaya acorde con la identidad del territorio, sus elementos gastronómicos. Mayor desarrollo sobre elementos de ambientación y decoración en el punto 4.4.1.

El restaurante Newen, en Curarrehue, destaca los elementos identitarios de la comuna y la cultura mapuche en cada uno de los detalles de su diseño, tal como se puede observar en las siguientes imágenes.



Un ejemplo de puesta en valor de los productos territoriales en el restaurante la Mesa Incógnita en Valdivia (<https://www.mesaincognita.cl>), que tal como destacan en su página web "...Existe una Cocina Valdiviana, la que nace de las estufas a leña, de los braceros con carbón, parrillas y fogones. Donde nuestra raíces originarias y los nuevos aires construyeron nuestra historia, que confluyen entre guisos campesinos, asados, crudos, recetas del mar y de la montaña. Es una cocina pícaro, festiva, exuberante y nunca sin sofrito. Una ciudad que nunca queda seca entre sidras que se hidratan de manzanas limonas y cervezas locales en el arte del hervido de cebada, determinando el ADN local."

Su carta destaca los elementos identitarios de la comuna



Fuente y elaboración: <https://mesaincognita.cl/carta.pdf>

## F) Propuesta elaboración de carta según macrozona

Un elemento que muy pocas veces se considera como clave en el proceso de operación y el éxito de una experiencia gastronómica es la carta. A continuación, se entregan algunos tips que debes considerar al momento de elaborar una carta:

### 1. ¿Qué debemos considerar al momento de diseñar y elaborar una carta?

#### a) Público Objetivo: Las preguntas que tenemos que hacernos son: ¿Qué?, ¿A quién?, y ¿A cuánto? VENDER

Algunos TIPOS DE PÚBLICO OBJETIVO:

- Grupo Socio Económico: Clase Alta ABC1, Clase Media C1 C2 y C3, etc.
- Grupo Demográfico: Joven Adulto, Público en General, etc.
- Sector Geográfico: Turistas, Colonias de Residentes, etc.

#### b) Considerar el tipo de Clase del establecimiento Gastronómico (ver punto de la guía 4.1.1)

#### c) Nivel de Capacitación del Personal

- Personal idóneo al tipo y clase de negocio gastronómico, técnico o similar. Ejemplo; para un restaurante ejecutivo, el garzón, sólo requiere inducción de la carta. Para otros tipos de cartas se requiere que el personal sea capacitado en los productos que se ofrecen en ella. Por otro lado, es clave que el personal en contacto, que será quien presente y explique la carta a los clientes pruebe y conozca cada uno de los platos que ahí se encuentran.

#### d) Materias Primas a incorporar

- Enfocadas al tipo y clase de negocio gastronómico, algunos ejemplos;
  - PUB: gaseosas, cervezas nacionales y extranjeras, destilados varios, tablas, pizzas.
  - FAST FOOD: gaseosas, cafetería, shop, cervezas, sándwiches, pizzas, completos.
  - RESTAURANT GOURMET: carta de aguas, digestivos, cócteles y platos de vanguardia, vino.
  - RESTAURANT POR NACIONALIDAD: alimentos y bebidas endémicas o representativas.
  - RESTAURANT POR VARIEDAD: focalizado en su especialidad; del mar, carnes, vegano, etc.
  - RESTAURANT EJECUTIVO: gaseosas, menús.

En este punto es clave considerar y destacar dentro de la carta materias primas de temporada y del territorio que le den identidad a la misma.

El programa Transforma Turismo cuenta con herramientas de ingeniería de Menú (y otras) que es importante considerar en este punto (<https://transformaturismo.cl/producto/kit-de-herramientas-de-sofisticacion-para-servicios-de-alimentacion/>)

**e) Operativa de la Carta o ¿Cómo debe ser la operativa de la carta?, algunos ejemplos;**

- PUB: simple, rápida, mise en place básica, pocas preparaciones.
- FAST FOOD: rápida, mise en place básica, pocas preparaciones
- RESTAURANT GOURMET: tiempos normales (no más de 20 minutos), buena mise en place, preparaciones al instante y sofisticadas.
- RESTAURANT EJECUTIVO: insumos básicos y operativa muy rápida.

**f) Desarrollo de las Preparaciones; se enfoca en el público objetivo, versus costos y sofisticaciones de las materias primas.**

**g) Diseño de la Carta: de libre elección, considerando:**

- Liviana
- Diseño ad hoc a la estética del establecimiento, que resalte elementos identitarios
- Firme y resistente o digital de fácil lectura
- Fácil de limpiar
- Para preparaciones de autor, considerar una argumentación comercial (descripción simple para comensales)
- También puede ser en formato digital considerando un buen diseño

## 2. Como estructurar una carta

### Carta de Alimentos

- a) Appetizers o aperitivos
- b) Entradas
- c) Principales
- d) Postres

### Carta de Bebidas

a) Estructura de la carta de vinos; considerar orden desde vinos secos a dulces y por intensidad, ej:

- |                      |                     |
|----------------------|---------------------|
| · Blancos ligeros    | · Tintos ligeros    |
| · Blancos con cuerpo | · Tintos con cuerpo |
| · Rosados            | · Vinos dulces      |

b) Estructura de carta de bar

- |                     |               |
|---------------------|---------------|
| · Cócteles de autor | · Mocktails   |
| · Cócteles clásicos | · Soft Drinks |
| · Destilados        | · Cafetería   |
| · Cervezas          |               |



## Lista de comprobación de capítulo

En este listado podrás saber en que situación se encuentra tu establecimiento según los estándares desarrollados en este capítulo



Estándares de operación	Verificadores de estándares de operación	Check list
Encadenamientos	Productos locales	<input type="checkbox"/> Se cuenta con una red de proveedores locales a los que se les compra formalmente.
		<input type="checkbox"/> Los meseros/as están capacitados para orientar y explicar sobre la carta, destacando alternativas con productos locales de estación.
		<input type="checkbox"/> El establecimiento promueve encadenamientos con la oferta turística del destino (información, promoción, códigos QR etc.).
		<input type="checkbox"/> El establecimiento promueve la promoción del destino y la macrozona a la que pertenece.
Carta	Elementos de difusión de la oferta	<input type="checkbox"/> La carta de un restaurant con identidad resalta el uso y preparación de productos locales de estación.
		<input type="checkbox"/> Al menos el 50% de la oferta de alimentos y bebidas en su carta, debería estar compuesta por preparaciones locales vinculadas con la cultura del territorio, o con el uso de productos e ingredientes locales.

5

¿Cómo usar esta guía según la etapa de crecimiento de tu empresa?



## ¿Cómo usar esta guía según la etapa de crecimiento de tu empresa?

La clasificación de ciclo de vida del servicio turístico gastronómico es una síntesis y adaptación de fuentes secundarias adaptadas a las realidades estudiadas. Estas definiciones están ajustadas a las recomendaciones y verificadores de los estándares para operación y diseño de servicios turísticos gastronómicos con identidad.

Ciclo de vida de la empresa	Porcentaje de cumplimiento de Lista de comprobación *	Estándar diseño	Estándar Operación
<p><b>Introducción o inicio del negocio</b></p> <p>Son iniciativas turísticas con menos de 5 años, que recién comienzan a entregar servicios gastronómicos. Se encuentran recientemente formalizadas. Debe cumplir al menos, con un 50% de todas las recomendaciones de la lista de comprobación de estándares.</p>	Contar con un 50%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisa cuál es macrozona del país en la que te insertas (pag 15).</li> <li>Identifica que elementos identitarios puedes en esta fase incorporar.</li> <li>Ten en cuenta los elementos de accesibilidad universal básicos que debes mejorar en esta fase.</li> <li>En temas de circularidad, planifica qué elementos (según tu presupuesto) puedes abordar en esta etapa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisa cuál de las diferentes clases de restaurantes es la empresa que estás pensando. (pag 52).</li> <li>Según esta definición identifica el proceso de formalización que tu empresa requerirá (pag 60).</li> </ul> <p>Al momento de diseñar tu carta (pag 85) ten en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tradiciones locales (pag 86).</li> <li>Experiencias gastronómicas e ingredientes locales (pag 72).</li> <li>Incorpora elementos del destino en el que se encuentra tu empresa (pag 74 y 82).</li> </ul>
<p><b>Desarrollo</b></p> <p>Son iniciativas turísticas con más de 5 años de funcionamiento, que ya tienen una trayectoria en la entrega de servicios gastronómicos. Cumplen con al menos el 60% de todas las recomendaciones de la lista de comprobación.</p>	Contar con un 60%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisa cuál es macrozona del país en la que te insertas (pag 15).</li> <li>Identifica que elementos identitarios puedes en esta fase incorporar.</li> <li>Ten en cuenta los elementos de accesibilidad universal básicos que debes mejorar en esta fase.</li> <li>En temas de circularidad, planifica qué elementos (según tu presupuesto) puedes abordar en esta etapa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisa cuál de las diferentes clases de restaurantes es la empresa que estás pensando. (pag 52).</li> <li>Según esta definición identifica el proceso de formalización que tu empresa requerirá (pag 60).</li> </ul> <p>Al momento de diseñar tu carta (pag 85) ten en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tradiciones locales (pag 86).</li> <li>Experiencias gastronómicas e ingredientes locales (pag 72).</li> <li>Incorpora elementos del destino en el que se encuentra tu empresa (pag 74 y 82).</li> </ul>

<p><b>Crecimiento</b></p> <p>Son iniciativas turísticas con más de 7 años de funcionamiento, que ya tienen una trayectoria en la entrega de servicios gastronómicos. Se encuentran en una etapa de inversión respecto a las ganancias generadas por un crecimiento importante en las ventas. Cumplen con al menos el 70% de todas las recomendaciones de la lista de comprobación. Deben cumplir con al menos el 80% de los verificadores de circularidad.</p>	<p>Contar con un 70%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa cuál es macrozona del país en la que te insertas (pag 15).</li> <li>• Identifica que elementos identitarios puedes en esta fase incorporar.</li> <li>• Ten en cuenta los elementos de accesibilidad universal básicos que debes mejorar en esta fase.</li> <li>• En temas de circularidad, planifica qué elementos (según tu presupuesto) puedes abordar en esta etapa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa cuál de las diferentes clases de restaurantes es la empresa que estás pensando. (pag 52).</li> <li>• Según esta definición identifica el proceso de formalización que tu empresa requerirá (pag 60).</li> </ul> <p>Al momento de diseñar tu carta (pag 85) ten en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tradiciones locales (pag 86).</li> <li>• Experiencias gastronómicas e ingredientes locales (pag 72).</li> <li>• Incorpora elementos del destino en el que se encuentra tu empresa (pag 74 y 82).</li> </ul>
<p><b>Consolidación</b></p> <p>Son iniciativas con más de 9 años de funcionamiento, que ya tienen una trayectoria en la entrega de servicios gastronómicos. Se encuentran en una etapa de consolidación, manteniendo una demanda constante. Cumplen con al menos un 80% de las recomendaciones de la lista de comprobación. Deben cumplir con un 100% de los verificadores de circularidad.</p>	<p>Al menos un 80%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa cuál es macrozona del país en la que te insertas (pag 15).</li> <li>• Identifica que elementos identitarios puedes en esta fase incorporar.</li> <li>• Ten en cuenta los elementos de accesibilidad universal básicos que debes mejorar en esta fase.</li> <li>• En temas de circularidad, planifica qué elementos (según tu presupuesto) puedes abordar en esta etapa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa cuál de las diferentes clases de restaurantes es la empresa que estás pensando. (pag 52).</li> <li>• Según esta definición identifica el proceso de formalización que tu empresa requerirá (pag 60).</li> </ul> <p>Al momento de diseñar tu carta (pag 85) ten en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tradiciones locales (pag 86).</li> <li>• Experiencias gastronómicas e ingredientes locales (pag 72).</li> <li>• Incorpora elementos del destino en el que se encuentra tu empresa (pag 74 y 82).</li> </ul>

\* Los porcentajes de cumplimiento de la guía, se definen por sobre los aspectos obligatorios legales exigidos en nuestro país

6

# Listado de comprobación



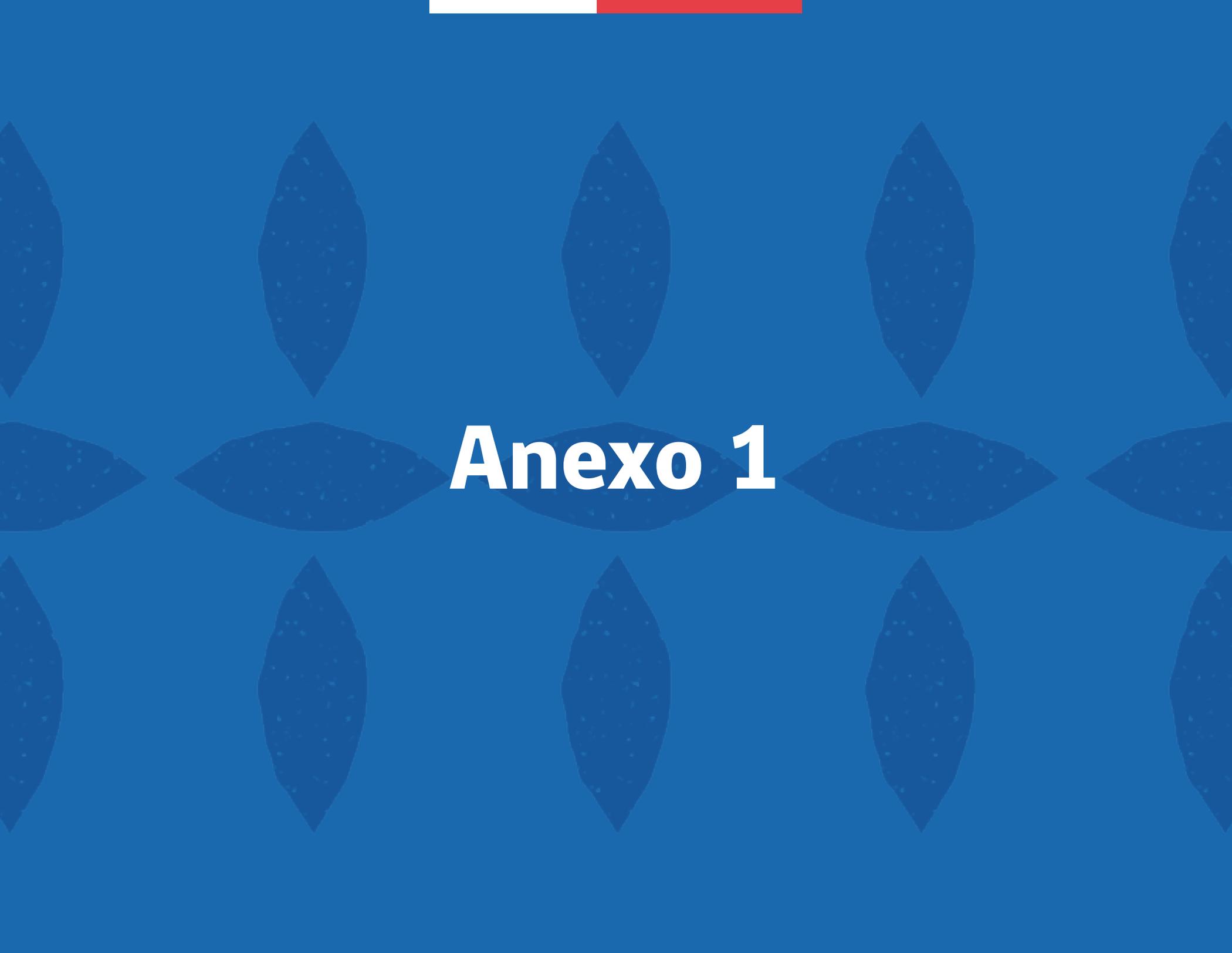


Ámbitos de estándares de diseño	Verificadores de estándares de diseño	Check list
Infraestructura	1. Ambientación	<input type="checkbox"/> Construcciones realizadas principalmente con materiales típicos de la zona.
		<input type="checkbox"/> Servicio localizado en construcción antigua de relevancia histórica.
		<input type="checkbox"/> Incorpora elementos culturales y/ artísticos relacionados con la temática del local y del territorio (música, artesanía, cuadros, esculturas, etc.).
	4. Diseño y decoración	<input type="checkbox"/> Decoración interior interior relacionado con las identidades del territorio.
<input type="checkbox"/> Decoración exterior: Fachada coherente con el diseño interior del local.		
Equipamiento	2. Habitabilidad	<input type="checkbox"/> Equipamiento como barras, sillas, mesas y maquinarias acordes a un diseño con identidad.
		<input type="checkbox"/> Adecuada ventilación e iluminación natural.
	<input type="checkbox"/> Equipos en buen estado de funcionamiento y mantenimiento.	
3. Accesibilidad	<input type="checkbox"/> Accesibilidad para personas con movilidad reducida*.	

\*Debe cumplir con lo dispuesto en el artículo 4.1.7 OGUG: Desniveles de piso salvados con rampas.; Ruta accesible interior, ancho mínimo 1,1 m; Mesón de atención con sección adecuada; Áreas de radio de giro sin obstáculos ni interferencias; Incluir sistema de comunicación inclusiva en señaléticas para personas con discapacidad auditiva; Uso de sistema braille para personas no videntes; Sistema de suelos podotáctiles.



Estándares de operación	Verificadores de estándares de operación	Check list
Servicio	Formalización	<input type="checkbox"/> Iniciación de actividades ante el S.I.I.
		<input type="checkbox"/> Permiso sanitario.
		<input type="checkbox"/> Patente municipal.
		<input type="checkbox"/> Registro de SERNATUR.
	Estandarización sobre atención	<input type="checkbox"/> Atención al cliente integra relatos de presentación de platos y preparaciones.
		<input type="checkbox"/> Implementa un sistema para recolectar y analizar la retroalimentación de los clientes regularmente sobre su satisfacción respecto al servicio gastronómico.
<input type="checkbox"/> Establecimiento y seguimiento de protocolos de atención al cliente.		
Encadenamientos	Productos locales	<input type="checkbox"/> Se cuenta con una red de proveedores locales a los que se les compra formalmente.
		<input type="checkbox"/> Los meseros/as están capacitados para orientar y explicar sobre la carta, destacando alternativas con productos locales de estación.
		<input type="checkbox"/> El establecimiento promueve encadenamientos con la oferta turística del destino (información, promoción, códigos QR etc.).
		<input type="checkbox"/> El establecimiento promueve la promoción del destino y la macrozona a la que pertenece.
	Circularidad	<input type="checkbox"/> Se separan y disponen los residuos (Plásticos, vidrios y latas) para facilitar el reciclaje de los mismos.
		<input type="checkbox"/> Se genera material para compostaje.
		<input type="checkbox"/> Implementa medidas para evitar la pérdida de materias primas (alimentarias),
		<input type="checkbox"/> Implementación de sistemas de ahorro de agua y energía.
		<input type="checkbox"/> Se reutiliza.
Carta	Elementos de difusión de la oferta	<input type="checkbox"/> La carta de un restaurant con identidad resalta el uso y preparación de productos locales de estación.
		<input type="checkbox"/> Al menos el 50% de la oferta de alimentos y bebidas en su carta, debería estar compuesta por preparaciones locales vinculadas con la cultura del territorio, o con el uso de productos e ingredientes locales.



# Anexo 1

## Seguimiento de la implementación de las medidas de circularidad

Para incorporar las “Rs” de la economía circular en las operaciones gastronómicas, se presenta la siguiente herramienta a aplicar por cada etapa o proceso, utilizando los criterios de evaluación que se presentan para conocer en qué grado de implementación de acciones circulares y sostenibles se encuentra:

### Materias primas

Acciones	Criterios a evaluar
Realiza un listado de tus materias primas	<p>¿Usas productos locales en su carta/menú?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Entre 75 y 100 % de productos locales</li> <li><input type="checkbox"/> Entre 50 y 75% de productos locales</li> <li><input type="checkbox"/> Entre 25 y 50 % de productos locales</li> <li><input type="checkbox"/> Menos del 25 % de productos locales</li> </ul>
	<p>Los productos locales se transportan una distancia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 0 K</li> <li><input type="checkbox"/> 50 K</li> <li><input type="checkbox"/> 100 K</li> <li><input type="checkbox"/> Más de 100 K</li> <li><input type="checkbox"/> O es producto de origen regional (a pesar de la distancia, para el caso de regiones extensas como Aysén y Magallanes)</li> </ul>
	<p>Las materias primas son: (marcar casilla)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> De productores locales</li> <li><input type="checkbox"/> De cultivos agroecológicos libres de fertilizantes</li> <li><input type="checkbox"/> Con identidad local</li> </ul>
	<p>¿Los bebestibles son de productores locales o regionales?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Entre 75 y 100 % de productos locales</li> <li><input type="checkbox"/> Entre 50 y 75% de productos locales</li> <li><input type="checkbox"/> Entre 25 y 50 % de productos locales</li> <li><input type="checkbox"/> Menos del 25 % de productos locales</li> </ul>

Oportunidades circulares	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Busca productores locales, y pequeños productores a quienes apoyar.</li> <li>▪ Fomenta la práctica de una agricultura sostenible, biointensiva, biodinámica u otra, que rechace el uso de pesticidas u otros químicos.</li> <li>▪ Ofrecer bebidas sin alcohol de preparación propia con materias primas que no utilizan envases (ejemplo: limonadas o jugos de frutas de estación y/o locales).</li> <li>▪ Rechazar botellas de agua plásticas.</li> <li>▪ Facilitar la disponibilidad de agua filtrada a un bajo costo.</li> <li>▪ Prefiere la venta de cerveza en barriles reutilizables (shop).</li> <li>▪ Prefiere cervezas de producción local o regional que puedas retornar los envases (si las hubiera).</li> </ul>
Rs de la EC a incorporar	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rechazar</li> <li>▪ Rediseñar</li> <li>▪ Reducir</li> <li>▪ Regenerar</li> </ul>
Medición	<p>Indicador: Porcentaje de productores locales</p> <p>Estructura del indicador: <math>(\text{Cantidad de productos locales} / \text{Total de productos}) * 100</math></p>

## Insumos, materiales, otros

Acciones	Criterios a evaluar
Realiza un listado de tus insumos y materiales (equipamiento, vajilla, vasos, cubiertos, mobiliario)	¿Utiliza productos de limpieza biodegradables? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Algunos
	¿Utiliza productos reutilizables para el almacenamiento de alimentos preparados? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Algunos
	¿Utiliza vajilla elaborada por artesanos locales? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Algunos

	<p>¿Utilizo paños de limpieza biodegradables? (libres de plásticos)</p> <p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Algunos</p>
	<p>¿Elige equipamiento de características semi industrial para asegurar una mayor vida útil?</p> <p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> A veces</p>
Oportunidades circulares	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Elegir utensilios reutilizables para el almacenamiento de preparaciones.</li> <li>· (Nota: El "film de plástico compostable" es una alternativa, pero no la solución, ya que estamos usando material y recursos una sola vez en el proceso productivo).</li> <li>· Utiliza lavalozas, sanitizantes, y limpiadores libres de químicos contaminantes.</li> <li>· Elegir equipamiento de que permita ser reparado o que garantice mayor vida útil (uso semi industrial).</li> <li>· Monitorea la vida útil de tus utensilios para saber cuáles elegir s la hora de comprar para ser más eficientes en tus costos operativos.</li> <li>· Utiliza paños de limpieza provenientes de materiales orgánicos (lufa, algodón, otros).</li> </ul>
Rs de la EC a incorporar	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Reducir</li> <li>· Reutilizar</li> <li>· Reparar</li> <li>· Reciclar</li> <li>· Regenerar</li> </ul>
Medición	<p>Indicador: Cantidad de insumos biodegradables</p> <p>Estructura del indicador: (Cantidad de insumos biodegradables/total de insumos) *100</p>

## Compras y proveedores

Acciones	Criterios a evaluar
Planifica las compras Realiza un listado de proveedores	¿Tengo una lista maestra de compras identificando cantidades necesarias de acuerdo con la demanda proyectada? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> La tengo pero no está actualizada o no es formal.
	¿Identifico cuáles proveedores son locales? (no productores) <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
	¿Realizo compras a granel? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> A veces
	¿Realizo compras en envases de mayores cantidades de aquellas materias primas no perecibles? (disminuyes la generación de envases). <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> A veces
Oportunidades circulares	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica a tus proveedores e indica cuáles son locales.</li> <li>• Identifica negocios que vendan a granel.</li> <li>• En tu lista maestra identifica aquellos productos que puedes comprar por sacos de 10 o más kilos, incluso que no vengan en envases plásticos.</li> </ul>
Rs de la EC a incorporar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir</li> <li>• Reutilizar</li> <li>• Regenerar</li> </ul>
Medición	Indicador: Porcentaje de proveedores locales Estructura del indicador: (Cantidad de proveedores locales/Total de Proveedores)*100

## Bodega

Acciones	Criterios a evaluar
Realiza un Inventario de bodega	¿Mantienes un sistema de monitoreo de tu bodega para identificar productos por vencer? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> A veces
	¿Mides la pérdida de materias primas vencidas? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> A veces
	¿Aplicas un método de almacenamiento para identificar fácilmente los productos por expirar?. <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> A veces
Oportunidades circulares	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Establece un sistema de monitoreo de tu bodega. (fija un día de la semana para realizarlo)</li> <li>· Revisa las fechas de vencimiento de tus materias primas.</li> <li>· Aplica, de acuerdo con lo anterior, el método de almacenamiento "PEPS", primero que expira primero que sale.</li> <li>· Si tienes productos vencidos evalúa la forma de reciclarlos, separando envases de lo orgánico.</li> <li>· Mide y registra la cantidad de materias primas a desechar.</li> </ul> <p>Nota: evitar pérdidas de materia prima genera mayor rentabilidad a tu negocio.</p>
Rs de la EC a incorporar	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Reducir</li> <li>· Reciclar</li> </ul>
Medición	<p>Indicador: Kg materias primas desechadas /mes</p> <p>Estructura del indicador: Kg de materias primas desechadas/Mes</p>

## Almacenamiento de refrigerados y congelados

Acciones	Criterios a evaluar
Establece un monitoreo y prácticas para el almacenamiento de refrigerados y congelados	¿Colocas fecha a tus preparaciones refrigeradas? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> A veces
	¿Monitoreas tus congeladores y refrigeradores? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> A veces
	¿Mides la pérdida de preparaciones vencidas? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> A veces
	¿Mantienes una rutina de limpieza de tus equipos de frío? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> A veces
Oportunidades circulares	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almacena tus preparaciones en envases reutilizables. (prefiere vidrio)</li> <li>• Etiqueta la fecha de almacenamiento de tus preparaciones.</li> <li>• Monitorea tus congeladores y refrigeradores al menos tres veces por semana para revisar preparaciones por vencer o ya vencidas.</li> <li>• Mantén tus refrigeradores y congeladores limpios para evitar bacterias y hongos que dañen los equipos y los alimentos almacenados.</li> <li>• Mide y registra la cantidad de preparaciones a desechar.</li> </ul>
Rs de la EC a incorporar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir</li> <li>• Reciclar</li> </ul>
Medición	Indicador: Kg de alimentos desechados/mes Estructura del indicador: Kg de desechos de alimentos/Mes

## Uso de recursos hídricos (Agua)

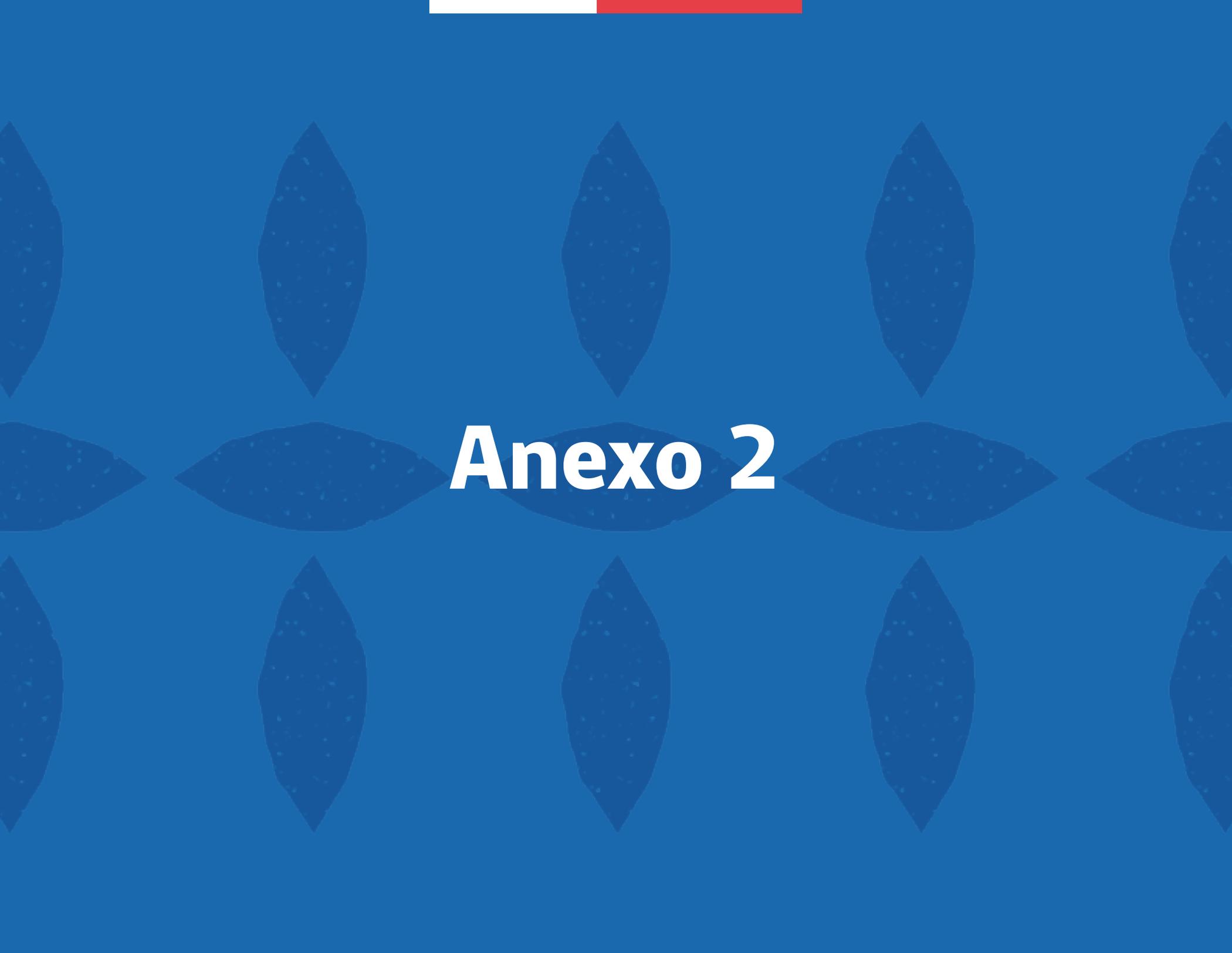
Acciones	Criterios a evaluar
Aplica las recomendaciones del apartado "Uso de recursos de este documento.	¿Mides el consumo de agua por cliente atendido? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
	¿Monitoreas que no tengas pérdidas de agua en tus instalaciones? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> A veces
	¿Utilizas grifería de bajo consumo de agua? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Algunas
	¿Aplicas prácticas para reducir el consumo de agua? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Algunas
Oportunidades circulares	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Mide el consumo de agua de acuerdo al número de clientes atendidos.</li> <li>· Incorpora prácticas para disminuir consumos de acuerdo a las recomendaciones de la sección "Uso de recursos".</li> <li>· Revisa las recomendaciones para el lavado de loza que se encuentran en la sección de buenas prácticas.</li> <li>· Utiliza dispositivos de bajo consumo</li> </ul>
Rs de la EC a incorporar	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Reducir</li> <li>· Reutilizar</li> <li>· Regenerar</li> </ul>
Medición	Indicador: metros cúbicos por mes Estructura del indicador: m3/Mes

## Uso de recursos energéticos

Acciones	Criterios a evaluar
Aplica las recomendaciones del apartado "Uso de recursos" de este documento.	¿Mides el consumo de energía por cliente atendido? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
	Usa luminarias de tipo LED (bajo consumo) <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Algunas
	Uso de paneles solares <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
	Uso de termo solares <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
	Uso otro tipo de fuente de energía renovable? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Cuál? _____
	¿Aplico prácticas para disminuir el consumo de energía? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Cuáles? _____
Oportunidades circulares	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mide el consumo energético de acuerdo al número de clientes atendidos.</li> <li>• Identifica cuáles son tus fuentes de consumo de energía y prioriza acciones de reducción en aquellas donde mayores resultados tendrás.</li> <li>• Incorpora prácticas para disminuir consumos de acuerdo a las recomendaciones de la sección "Uso de recursos".</li> </ul>
Rs de la EC a incorporar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir</li> </ul>
Medición	Indicador: KW consumidos por mes Estructura del indicador: kW/Mes

## Recursos humanos

Acciones	Criterios a evaluar
Capacitar a colaboradores internos y externos	¿Mantengo un plan de capacitación? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Realizo capacitaciones sin planificar
	¿Me he capacitado en temas de sostenibilidad? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
	¿Capacito a mi personal en el menú de mi local gastronómico? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> A veces
	¿Capacito a mi personal en temas relativos al territorio? (atractivos, historia local, otros.) <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> A veces
Oportunidades circulares	Elabora un plan de capacitación, incluye temas como: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sustentabilidad</li> <li>- Economía circular</li> <li>- Manejo de residuos</li> <li>- Cambio Climático</li> <li>- Características del territorio: geografía, flora, fauna, hidrografía, otros. Mantén vivo el patrimonio sobre todo el patrimonio intangible (rescatando historias o relatos locales), y sobre todo, que tus colaboradores internos sepan explicar el origen de los platos que ofrecen y su relación con la cultura local y recetas ancestrales.</li> </ul>
Rs de la EC a incorporar	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Regenerar</li> </ul>
Medición	Indicador: % de mi equipo capacitado Estructura del indicador: (Nº de personas capacitadas/total de personas) * 100



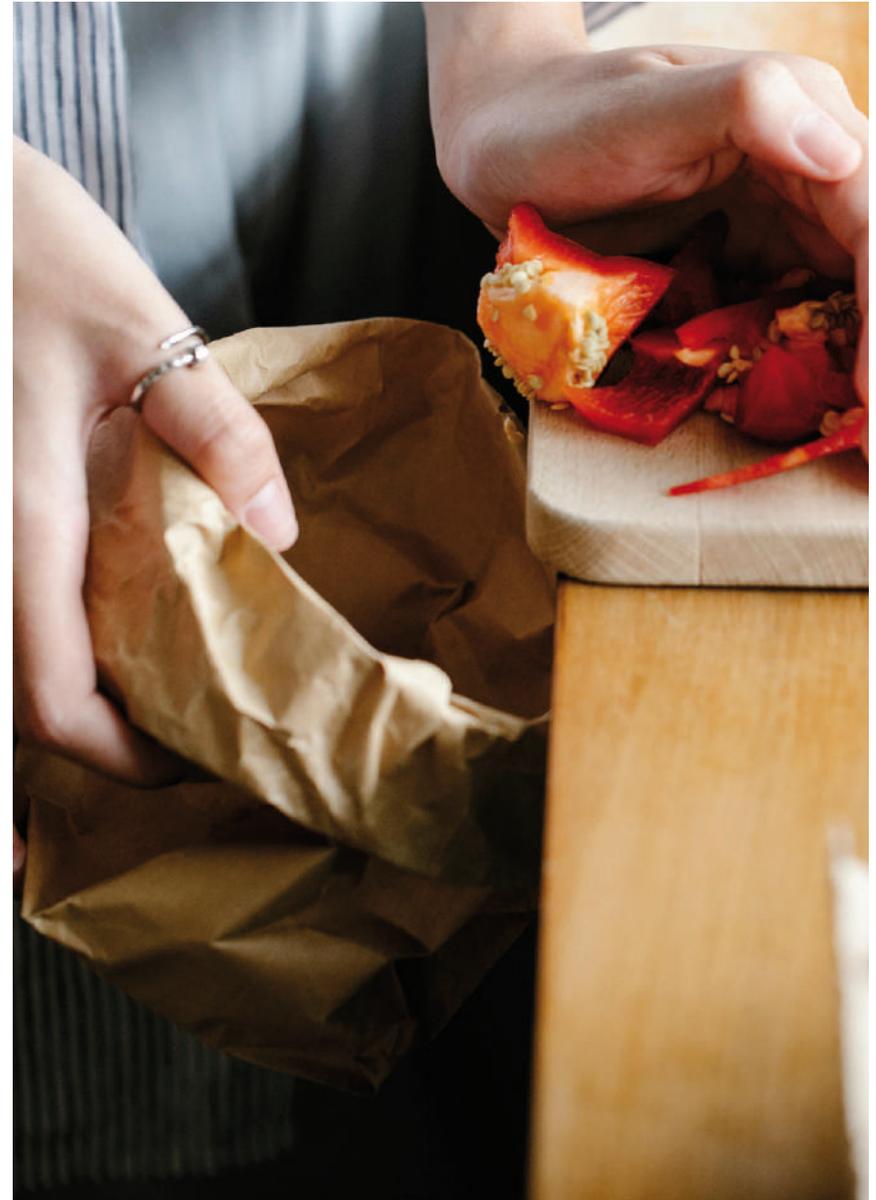
# Anexo 2

## Recomendaciones de circularidad en establecimientos de restauración

El modelo de desarrollo que nos ofrece la economía circular propone como uno de sus principios la regeneración del medio natural y social, pasar desde una economía extractivista que considera el crecimiento económico lineal a una economía que considere los límites ecológicos del planeta y la integración de las comunidades en el desarrollo de los territorios.

La economía circular permitirá al sector gastronómico ofrecer un servicio sustentable en todos sus ámbitos: económico, medioambiental y sociocultural, logrando el desarrollo de servicios gastronómicos que:

- Eviten la pérdida de materias primas (alimentarias), y por lo tanto disminuir la generación de residuos a disponer en vertederos o rellenos sanitarios.
- Eviten el desperdicio de alimentos, y por lo tanto disminuir la generación de residuos provenientes de alimentos elaborados.
- Eviten plásticos de un solo uso (Ley de Plásticos).
- Disminuyan la disposición de residuos en vertederos o rellenos sanitarios, lo que disminuye la huella de carbono del sector.
- Valore los residuos orgánicos para generar abono y la consiguiente mejora de suelos (compostaje, vermicompostaje, u otro).
- Incorpore a los productores locales para obtener materias primas que disminuyan las emisiones gaseosas por transporte, y fomenten la actividad económica local regenerando el tejido social de los territorios. Para lo anterior, dependiendo de la realidad regional en Chile, puede aplicarse el principio de 0 K o 100 K, o bien elegir productores regionales.
- Incorpore productos con identidad local en sus preparaciones. Crear recetas e incorporar en el menú ingredientes propios del territorio, hará que el servicio gastronómico sea único en su oferta.
- Entregue propuestas innovadoras a los clientes.
- Disminuya el uso de recursos hídricos y energéticos, haciendo más eficientes sus operaciones y disminuyendo costos.



Para incorporar la economía circular en los procesos de producción, es que se definieron estrategias conocidas como las “Rs” de la economía circular, las que se definen de la siguiente manera:

- **Rechazar:** no usar, no incorporar ciertas materias primas o materiales en los procesos. Materiales que tendrán un corto ciclo de vida y que al final de su uso constituyen un problema global de contaminación, como: los plásticos.
- **Rediseñar,** los servicios tienen la oportunidad de ser rediseñados con criterios de sostenibilidad y diseño ecológico, evaluando todas las variables que lo afectan, para reducir las pérdidas, optimizar los recursos, y entregar un mayor nivel de servicio (sofisticación del servicio gastronómico). En el rediseño de servicios se debe considerar la mejora de competencias y habilidades de los colaboradores internos.
- **Reducir,** es usar menos un recurso o material. Para ello se debe mejorar la eficiencia en el uso de éstos. Lo anterior impacta en la reducción de emisiones (residuos) y reducción consumo de recursos, lo que conlleva ser más eficientes en cuanto a los costos de operación (vea la sección “Del Uso Eficiente de los Recursos).
- **Reutilizar,** en la medida que volvemos a usar un material, lo mantenemos por más tiempo en el ciclo productivo lo que conlleva a disminuir la generación de residuos. Ejemplo para el sector es la utilización de contenedores de alimentos reutilizables (se recomienda de vidrio), los que tienen una larga vida útil, en reemplazo del uso de “film plástico”, que es de un solo uso.
- **Reparar,** la reparación de equipamiento es clave para mantener los materiales en los sistemas productivos por más tiempo. Al elegir equipamiento que posibilite el reemplazo de partes y piezas, estamos alargando la vida útil de ellos. Al mismo tiempo que darle un uso de acuerdo a las recomendaciones del fabricante es clave para alargar su vida útil.
- **Reciclar,** recuperar los materiales para volver a incorporarlos en otro proceso para ser transformados en nuevos productos. Esta estrategia es la última posibilidad que debemos elegir, dado que el reciclaje requiere logística, y recursos para volver a utilizar los materiales en nuevos procesos.
- **Regenerar,** es uno de los principios de la economía circular que establece el regenerar los sistemas naturales. Nuestra propuesta lleva la regeneración a las otras dimensiones del sector gastronómico: la social, cultural y económica, para ello planteamos la regeneración del tejido social de los territorios, por ejemplo al impulsar emprendimientos de productores de hortalizas locales, y rescatar preparaciones ancestrales y locales para poner en valor el patrimonio y desarrollar una gastronomía con identidad territorial.



Para incorporar las Rs de la economía circular en las operaciones gastronómicas, se presenta la siguiente metodología a aplicar por cada etapa o proceso:

Proceso/etapa del servicio gastronómico	Acciones	Criterios	Oportunidades circulares	Rs de la EC
<b>Materias Primas</b>	Realiza un listado de tus materias primas	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Son locales?</li> <li>¿Proviene de pequeños productores?</li> <li>¿Utilizan fertilizantes químicos en su producción?</li> <li>¿Tienen identidad local?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Busca productores locales, y pequeños productores a quienes apoyar.</li> <li>Fomenta la práctica de una agricultura sostenible, biointensiva, biodinámica u otra, que rechace el uso de pesticidas u otros químicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rechazar</li> <li>Rediseñar</li> <li>Reducir</li> <li>Regenerar</li> </ul>
<b>Bebestibles</b>	Realiza un listado de bebestibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El total de las bebidas ofrecidas son en envase de vidrio?</li> <li>¿Privilegio en mi carta los bebestibles de preparación propia que evitan envases individuales?</li> <li>¿Rechazo la venta de agua en botellas plásticas?</li> <li>¿Facilito agua proveniente de un sistema de filtración propio? (bajo costo)</li> <li>En caso de vender alcoholes</li> <li>¿Tengo dispensador de cerveza en barril?</li> <li>¿Mis cervezas son de producción local? (si hay disponibilidad en la zona)</li> <li>¿Mis vinos son de producción al menos regional?</li> <li>¿Ofrezco otros licores de preparación local o regional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecer bebidas sin alcohol de preparación propia con materias primas que no utilizan envases (ejemplo: limonadas o jugos de frutas de estación y/o locales).</li> <li>Rechazar botellas de agua plásticas.</li> <li>Facilitar la disponibilidad de agua filtrada a un bajo costo.</li> <li>Preferir la venta de cerveza en barriles reutilizables.</li> <li>Preferir cervezas de producción local o regional (si las hubiera).</li> <li>Preferir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rechazar</li> <li>Reducir</li> <li>Regenerar</li> </ul>

<p><b>Insumos y materiales</b></p>	<p>Realiza un listado de tus insumos y materiales (equipamiento, vajilla, vasos, cubiertos, mobiliario)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Es plástico de un solo uso?</li> <li>• ¿Usas detergentes libres de químicos?</li> <li>• ¿Es posible tener vajilla u otros elementos elaborados por artesanos locales?</li> <li>• ¿Es posible tener muebles elaborados por artesanos o emprendedores locales que usen materiales de la zona?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elegir utensilios reutilizables para el almacenamiento de preparaciones.</li> <li>• (Nota: El “film de plástico compostable” es una alternativa, pero no la solución, ya que estamos usando material y recursos una sola vez en el proceso productivo).</li> <li>• Utiliza lavalozas, sanitizantes, y limpiadores libres de químicos contaminantes.</li> <li>• Elegir equipamiento de que permita ser reparado o que garantice mayor vida útil (uso semi industrial).</li> <li>• Monitorea la vida útil de tus utensilios para saber cuáles elegir s la hora de comprar para ser más eficientes en tus costos operativos.</li> <li>• Utiliza paños de limpieza provenientes de materiales orgánicos (lufa, algodón, otros).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir</li> <li>• Reutilizar</li> <li>• Reparar</li> <li>• Reciclar</li> <li>• Regenerar</li> </ul>
<p><b>Compras y Proveedores</b></p>	<p>Planifica las compras Realiza un listado de proveedores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Mantienes una lista de proveedores?</li> <li>• ¿Conocer cuántos de ellos son locales?</li> <li>• ¿Conoces los meses y días de la semana de mayor demanda?</li> <li>• ¿Conoces los platos preferidos de tus clientes? ¿Cuál sale más?</li> <li>• ¿Conoces las cantidades necesarias para mantener un “stock” de productos eficiente?</li> <li>• ¿Existen locales de venta a granel?</li> <li>• ¿Es posible usar bebestibles en envases retornables?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora una lista maestra de compras identificando cantidades necesarias de acuerdo con la demanda proyectada.</li> <li>• En esa lista identifica a tus proveedores e indica cuáles son locales.</li> <li>• Identifica negocios que vendan a granel.</li> <li>• Compra en mayores cantidades aquellas materias primas no perecibles (disminuyes la generación de envases).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir</li> <li>• Reutilizar</li> <li>• Regenerar</li> </ul>

<b>Bodega</b>	Realiza un Inventario de bodega	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Conoces la vida útil de tus materias primas?</li> <li>• ¿Monitoreas aquellas que van a vencer?</li> <li>• ¿Mides la pérdida de materias primas vencidas?</li> </ul> <p>Nota: la magnitud en que se aplican estos criterios va a depender de la escala del servicio gastronómico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establece un sistema de monitoreo de tu bodega. (fija un día de la semana para realizarlo)</li> <li>• Revisa las fechas de vencimiento de tus materias primas.</li> <li>• Aplica, de acuerdo con lo anterior, el método de almacenamiento "PEPS", primero que expira primero que sale.</li> <li>• Si tienes productos vencidos evalúa la forma de reciclarlos, separando envases de lo orgánico.</li> <li>• Mide y registra la cantidad de materias primas a desechar.</li> </ul> <p>Nota: evitar pérdidas de materia prima genera mayor rentabilidad a tu negocio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir</li> <li>• Reciclar</li> </ul>
<b>Almacenamiento de refrigerados y congelados</b>	Establece un monitoreo y prácticas para el almacenamiento de refrigerados y congelados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Colocas fecha a tus preparaciones refrigeradas?</li> <li>• ¿Monitoreas tus congeladores y refrigeradores?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almacena tus preparaciones en envases reutilizables. (prefiere vidrio)</li> <li>• Etiqueta la fecha de almacenamiento de tus preparaciones.</li> <li>• Monitorea tus congeladores y refrigeradores al menos tres veces por semana para revisar preparaciones por vencer o ya vencidas.</li> <li>• Mantén tus refrigeradores y congeladores limpios para evitar bacterias y hongos que dañen los equipos y los alimentos almacenados.</li> <li>• Mide y registra la cantidad de preparaciones a desechar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir</li> <li>• Reutilizar</li> <li>• Reciclar</li> </ul>
<b>Uso de recursos hídricos (Agua)</b>	Aplica las recomendaciones del apartado "Uso de recursos de este documento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Mides el consumo de agua por cliente atendido?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mide el consumo de agua de acuerdo al número de clientes atendidos.</li> <li>• Identifica cuáles son tus fuentes de consumo de agua y prioriza reducir el consumo en aquellas donde mayores resultados tendrás.</li> <li>• Incorpora prácticas para disminuir consumos de acuerdo a las recomendaciones de la sección "Uso de recursos".</li> <li>• Revisa las recomendaciones para el lavado de loza que se encuentran en la sección de buenas prácticas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir</li> <li>• Reutilizar</li> <li>• Regenerar</li> </ul>

<b>Uso de recursos energéticos</b>	Aplica las recomendaciones del apartado "Uso de recursos" de este documento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· ¿Mides el consumo de energía por cliente atendido?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Mide el consumo energético de acuerdo al número de clientes atendidos.</li> <li>· Identifica cuáles son tus fuentes de consumo de energía y prioriza acciones de reducción en aquellas donde mayores resultados tendrás.</li> <li>· Incorpora prácticas para disminuir consumos de acuerdo a las recomendaciones de la sección "Uso de recursos".</li> </ul>	
<b>Recursos humanos</b>	Capacitar a colaboradores internos y externos	<ul style="list-style-type: none"> <li>· ¿Mantienes un plan de capacitación?</li> <li>· ¿Incluyes la sostenibilidad en este plan?</li> <li>· ¿Conoces de economía circular?</li> <li>· ¿capacitas a tu personal en el patrimonio del territorio?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Elabora un plan de capacitación, incluye temas como: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Sustentabilidad</li> <li>· Economía circular</li> <li>· Manejo de residuos</li> <li>· Cambio Climático</li> </ul> </li> <li>· Características del territorio: geografía, flora, fauna, hidrografía, otros. Mantén vivo el patrimonio sobre todo el patrimonio intangible (rescatando historias o relatos locales), y sobre todo, que tus colaboradores internos sepan explicar el origen de los platos que ofrecen y su relación con la cultura local y recetas ancestrales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Regenerar</li> </ul>

## Apartado de buenas prácticas en los servicios gastronómicos

Para complementar la tabla anterior en los procesos de bodega y almacenamiento de alimentos refrigerados y congelados se puede consultar la “Guía de Mejores Técnicas Disponibles para el Almacenamiento de Productos Alimenticios como Materia Prima en el Sector de Alojamiento Turístico y Gastronómico” en el siguiente link:

[https://www.ascc.cl/resources/uploads/documentos/archivos/451/guia\\_de\\_mtd\\_para\\_el\\_almacenamiento\\_de\\_productos\\_alimenticios\\_como\\_materia\\_prima\\_en\\_el\\_sector\\_de\\_alojamiento\\_turistico\\_y\\_gastronomico.pdf](https://www.ascc.cl/resources/uploads/documentos/archivos/451/guia_de_mtd_para_el_almacenamiento_de_productos_alimenticios_como_materia_prima_en_el_sector_de_alojamiento_turistico_y_gastronomico.pdf)

### Buenas prácticas en el lavado de loza:

- Realiza una solución con lavalozas libre de químicos contaminantes de aguas y suelo.
- Utiliza una solución de agua con lavalozas diferenciada para cristales y vajilla en general. Lo anterior permitirá dejar los vasos o cristales sin restos de grasas y aprovechar mejor tus insumos.
- Mantén un elemento de lavado (esponja o lufa) diferenciado para vasos y cristales, y otro para vajilla, para no trasladar restos de comida y facilitar el lavado y un resultado óptimo.
- Antes de comenzar a lavar realiza un desconche de los platos para sacar los restos de alimentos. Asegúrate de tener un contenedor especial para esto para separar estos residuos orgánicos.
- Sigue un orden de lavado desde lo más limpio a lo más sucio.
- Mantén la llave o grifo cerrado mientras aplicas la solución con lavalozas.
- Luego que tienes un recipiente del lavaplatos lleno, comienza el enjuague con el agua corriendo, regula la cantidad de agua que sale de acuerdo a las necesidades, no es necesario tener al máximo el caudal.
- Para el secado de loza primero permite que estile y luego seca con paños.
- Los paños deben mantenerse limpios y sin olores. El olor de los paños indica presencia de microorganismos que no se ven a nuestros ojos, pero pueden causar alguna infección a un cliente sensible a bacterias, como la escherichia coli (la más frecuente en gastronomía), o simplemente transmitir olores a los bebestibles que ofrezcas, generarás una mala experiencia.
- Antes de tu servicio realiza el repaso de copas y cristales con paños exclusivos para ello.



### Buenas prácticas para el manejo de residuos:

Una vez aplicadas las estrategias circulares para REDUCIR la generación de residuos, debes asegurar un adecuado manejo de aquellos que no puedes evitar que se generen.

Para complementar la tabla para aplicar medidas de circularidad, puedes consultar la

“Guía de Mejores Técnicas Disponibles para Minimizar la Generación de Residuos Sólidos en el Sector Gastronómico y de Alojamiento Turístico”.

[https://www.ascc.cl/resources/uploads/documentos/archivos/452/guia\\_de\\_mtd\\_para\\_minimizar\\_la\\_generacion\\_de\\_residuos\\_solidos\\_en\\_el\\_sector\\_gastronomico\\_y\\_de\\_alojamiento\\_turistico\\_.pdf](https://www.ascc.cl/resources/uploads/documentos/archivos/452/guia_de_mtd_para_minimizar_la_generacion_de_residuos_solidos_en_el_sector_gastronomico_y_de_alojamiento_turistico_.pdf)

El objetivo es disminuir la disposición en vertederos o rellenos sanitarios, lo anterior asegura:

- Disminuir la emisión de gases de efecto invernadero (GEI) por transporte y descomposición.
- Dar un adecuado tratamiento a los residuos orgánicos, convirtiéndolos en abono para la mejora de suelos.
- La descomposición de materia orgánica genera metano, un gas con potencial de calentamiento global (PCG) a 100 años 28 veces mayor que el dióxido de carbono, por lo que transformar los residuos orgánicos en abono permite disminuir los GEI (Gases de Efecto Invernadero) liberados a la atmósfera.
- Incorporar materiales en otros procesos productivos a través del reciclaje.
- Bajar la carga en los vertederos o rellenos sanitarios, de manera de evitar la pérdida de suelo por generar estos territorios de sacrificio.

Comprendiendo lo anterior podemos gestionar los residuos realizando una separación de acuerdo con las posibilidades de reciclaje en el territorio (siempre habrá una adaptación de esta propuesta a tus espacios de trabajo y a la realidad territorial).



### Medición de residuos generados a disponer en vertederos o rellenos sanitarios

Antes de comenzar con la separación de residuos, o si ya la tienes, asegúrate de conocer la cantidad de residuos que dispones en vertederos o rellenos sanitarios municipales.

Para ello registra el peso de tu basura cada vez que la dispongas en el camión recolector.

Lleva un conteo semanal de kilos generados, de esta manera podrás evaluar en cuánto disminuyes la disposición en sitios municipales al aplicar una gestión de residuos adecuada.

También te permitirá evaluar la disminución de pérdidas de materias primas e insumos por tener un mejor control de tus procesos gastronómicos.

Ejemplo de registro de residuos a disponer en recolección municipal:

Mes de Enero				
Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Total
5 Kg	6 Kg	4 Kg	6 Kg	21 Kg

## Separación de residuos

### Residuos Orgánicos:

- Separa los residuos orgánicos limpios (restos de verduras, frutas) en los puntos de origen. Para ello dispone de un contenedor con tapa en cada estación de trabajo. Debes mantenerlo tapado y al vaciarlo limpiarlo. Nota: dependiendo de la magnitud de tu servicio gastronómico podrías tener solamente un contenedor en tu cocina.
- Cada contenedor recolector de orgánicos pequeño, lo debes verter en un contenedor de mayor capacidad al término de cada jornada.
- Asegúrate de conocer la capacidad del contenedor de mayor volumen y realiza una marca para nunca sobrellenarlo más allá de los  $\frac{3}{4}$ , de manera de facilitar su manipulación.
- Cuando llenes este contenedor, pésalo y registra el peso en un formulario, de manera de conocer cuántos residuos se generan por mes.
- Realiza esta medición por al menos 5 veces que se haya llenado, de manera de obtener un peso promedio del contenedor donde depositas los residuos orgánicos.
- Aplicando la práctica anterior, en adelante sólo tienes que registrar cuántas veces has llenado el contenedor a la medida de  $\frac{3}{4}$ , sin tener que pesar cada vez que se llena el contenedor. Esta práctica facilita el monitoreo de la generación de residuos.
- Medir la generación de los residuos orgánicos, te permite evaluar un mejor aprovechamiento de tus materias primas.
- Si cuentas con espacios exteriores puedes realizar tu propio compostaje (existen manuales para realizar compostaje), o bien identificar algún proveedor local para el compostaje de tus residuos orgánicos.
- Si no cuentas con proveedores para ello, evalúa el uso de vermicomposteras.
- Revisa la “Estrategia nacional de residuos orgánicos Chile 2040”.
- Revisa los manuales de compostaje y otros que se encuentran en la web del ministerio de medioambiente:

<https://educacion.mma.gob.cl/eco-biblioteca/residuos/>

### Residuos orgánicos provenientes de restos de comida.

- Separa en otros contenedores los restos de comida.
- Identifica en tu zona a quiénes puedes entregar estos restos de comida para consumo animal, o bien organizaciones que elaboren piensos para animales.
- Evalúa la incorporación de máquinas (biodigestores) de rápida descomposición de materia orgánica, incluidos los restos de comida.
- Revisa con los gremios gastronómicos locales la posibilidad de crear un sistema común para un grupo de servicios gastronómicos que se encuentren en un área cercana, misma comuna, o mismo barrio (dependiendo de la extensión territorial), que puedan compartir este sistema de compostaje.

Para mayor información y educación en la materia, revisa el siguiente link: <https://economiecircular.mma.gob.cl/desperdicio-de-alimentos/>

### Separación de otros materiales para reciclaje:

- Asigna un espacio que esté fuera de la zona de preparación de alimentos para instalar contenedores para el reciclaje.
- Separa plásticos (por tipo 1, 2, 3, 4, 5 o 7), papel y cartón, vidrios y latas.
- Debes lavar los envases antes de disponerlos en los contenedores, con lo anterior evitas la generación de líquidos residuales, que pueden generar malos olores y atraer vectores. Aplica la técnica del triple lavado para el enjuague de los envases.
- Debes aplastar los envases de aluminio luego de lavarlos. Recuerda que el objetivo es reducir el volumen.
- Identifica proveedores que puedan reciclar estos productos.
- Consulta en tu municipalidad las posibilidades de reciclaje, recicladores de base reconocidos, revisa el registro de recicladores de base en el siguiente link: <https://recicladores.mma.gob.cl/>.
- Revisa en la web del ministerio del medio ambiente la campaña “Elijo Reciclar” para asegurar la gestión integral de tus residuos, conociendo los puntos de disposición final donde serán reciclados tus materiales y cerrar el ciclo del reciclaje. <https://elijoreciclar.mma.gob.cl>



- Aplica la misma metodología que en los residuos orgánicos para medir la cantidad de los materiales a reciclar, separando por: vidrios, cartones y papeles, latas, etc. Pesar cada contenedor cuando esté a un tercio de llenado y determina un peso promedio para facilitar la medición.
- Elabora un registro que te permita monitorear cuántos residuos generas. El objetivo es que evalúes tu capacidad para reducir la cantidad de residuos generados, y así mismo evaluar cuánto has reducido la disposición de residuos en vertederos o rellenos sanitarios, y cuántos materiales estás reciclando, o sea valorando los residuos que se generan.

### Manejo de aceites usados:

Los aceites, como es sabido, tienen un alto poder de contaminación de las aguas acabando con la vida que se puede dar en los ecosistemas, 1 litro de aceite puede contaminar hasta 1.000 litros de agua.

Medidas para el uso óptimo de los aceites de fritura:

- Controlar la calidad del aceite durante la fritura.
- Garantizar la seguridad alimentaria de los alimentos fritos, se debe monitorear el estado del aceite para garantizar condiciones óptimas de uso. Lo anterior podría evitar intoxicaciones en sus clientes.
- Filtrar el aceite para retirar las posibles cenizas y los compuestos de degradación del aceite no volátiles.
- Optimizar el consumo de aceite manteniéndolo en sus condiciones idóneas.
- Reemplazar el aceite en el momento adecuado utilizando para ello sistemas de control de su calidad.
- Realizar un correcto manejo del aceite usado.

El manejo de aceites usados requiere que se almacene en contenedores resistentes e impermeables, para ser entregados a empresas recicladoras que lo transforman en biodiesel.

Para mayor información, consulta la Guía de Mejores Técnicas Disponible para el Uso óptimo de Aceites y Grasas de fritura en el Sector Gastronómico.

[https://www.ascc.cl/resources/uploads/documentos/archivos/453/guia\\_de\\_mtd\\_para\\_el\\_uso\\_optimo\\_de\\_aceites\\_y\\_grasas\\_de\\_fritura\\_en\\_el\\_sector\\_gastronomico\\_y\\_de\\_alojamiento\\_turistico.pdf](https://www.ascc.cl/resources/uploads/documentos/archivos/453/guia_de_mtd_para_el_uso_optimo_de_aceites_y_grasas_de_fritura_en_el_sector_gastronomico_y_de_alojamiento_turistico.pdf)

### Medición de residuos generados a reciclar

Registra los residuos generados por cada tipo,

Ejemplo de registro de residuos generados:

Mes de Enero					
Tipo de residuo	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Total Kg
Residuos a disponer en vertederos	3 Kg	3 Kg	2 Kg	4 Kg	12
Residuos Orgánicos	1	2	1	2	6
Plásticos	1	1	2	2	6
Papeles y cartones	1	1	1	1	4
Latas	1	1	1	1	4
Vidrios	1	2	2	1	6

Repetir para todos los meses



