THE SANTA MARIA, A LUXURY COLLECTION HOTEL & GOLF RESORT

Santa Maria Verde - Sostenibilidad

Medio Ambiente



Reconocimiento Liderazgo Sostenible 2026

Presentación del programa

Presenta el programa a postular, su categoría ASG (Ambiente, Social, Gobernanza), su contribución a los ODS y la información base del programa.

1 **Nombre del programa ***

Santa Maria Verde - Sostenibilidad

2 **Perfil de la empresa ***

The Santa Maria, a Luxury Collection Hotel & Golf Resort, Panamá, es un hotel de lujo ubicado en la exclusiva comunidad de Santa Maria, en Ciudad de Panamá. Como parte de The Luxury Collection, marca de Marriott International, la propiedad ofrece una propuesta sofisticada para viajeros corporativos, huéspedes de ocio, grupos, eventos sociales y visitantes internacionales que buscan una experiencia de alto nivel en la ciudad.

El hotel cuenta con 182 habitaciones y suites diseñadas para brindar confort, privacidad y elegancia contemporánea. Cada espacio combina detalles cuidadosamente seleccionados, tecnología, amplitud y un servicio personalizado orientado a anticipar las necesidades de cada huésped. Su ubicación estratégica permite un acceso conveniente a Costa del Este, al Aeropuerto Internacional de Tocumen, centros corporativos, comercios y principales puntos de interés de Panamá.

La oferta gastronómica del hotel incluye The Grill House, AQVA Pool Bar y Mestizo, tres conceptos con propuestas diferenciadas para huéspedes, visitantes locales, reuniones de negocios y celebraciones especiales.

Para el segmento de reuniones y celebraciones, The Santa Maria dispone de 12 salones de eventos con diferentes capacidades y configuraciones. Estos espacios están preparados para conferencias, reuniones ejecutivas, lanzamientos de marca, capacitaciones, cenas privadas, bodas, celebraciones familiares y eventos corporativos de gran formato. La oferta se complementa con servicio de banquetes, tecnología audiovisual y acompañamiento especializado para la planificación de cada detalle.

Además, el hotel cuenta con piscina al aire libre, gimnasio, spa y espacios dedicados al bienestar. Su propuesta integral combina hospitalidad de lujo, gastronomía, eventos y servicio personalizado, consolidando a The Santa Maria como una opción distintiva para quienes visitan Ciudad de Panamá por negocios, descanso o celebraciones especiales.

3 Descripción y propósito/objetivos del programa *

Santa Maria Verde es la iniciativa de sostenibilidad de The Santa Maria, a Luxury Collection Hotel & Golf Resort, Panamá, creada con el propósito de educar, inspirar y brindar herramientas prácticas a nuestros asociados, huéspedes y comunidad para adoptar hábitos más responsables. La hospitalidad es una de las industrias con mayor generación de residuos, consumo de energía, uso de agua y materiales de un solo uso; por ello, reconocemos que cada acción operativa, por pequeña que parezca, puede generar un impacto positivo.

A través de Santa Maria Verde buscamos integrar la sostenibilidad en la operación diaria del hotel, promoviendo decisiones más conscientes en áreas como eficiencia energética, manejo de residuos, reducción de plásticos, bienestar, educación ambiental y conexión con la cultura local. La iniciativa se desarrolla mediante objetivos medibles, proyectos de infraestructura, capacitaciones internas, alianzas comunitarias y herramientas que permiten la participación activa de nuestros grupos de interés.

El primer objetivo ambiental está enfocado en reducir la huella de carbono del hotel. Entre las principales acciones se encuentra el estudio para la instalación de un sistema de energía solar en la azotea, con fecha objetivo en diciembre de 2027. Actualmente, tres proveedores han realizado evaluaciones y presentado cotizaciones, y ya se ha definido el área donde podría ubicarse el sistema. Adicionalmente, se han reforzado buenas prácticas internas, incluyendo la desconexión diaria de equipos eléctricos y la verificación de oficinas y áreas sin uso.

Como parte de la visión de eficiencia hídrica, también se encuentra en proyecto la implementación de un sistema de recolección de agua de lluvia para el hotel, con fecha estimada de operación en 2028. Esta iniciativa busca aprovechar el recurso hídrico de manera más responsable y contribuir a reducir el consumo de agua en determinadas áreas de la operación.

El segundo objetivo busca reducir los residuos enviados a disposición final en un 80% para diciembre de 2027. Como parte de este compromiso, el hotel transformó su área de residuos en una estación interna de manejo y clasificación de desechos, operativa desde febrero de 2025. A la fecha, se ha logrado desviar un 21% de los residuos hacia procesos de reciclaje y logística inversa, con una meta de alcanzar un 32% para diciembre de 2026. Asimismo, las botellas plásticas de agua en habitaciones fueron reemplazadas por botellas de vidrio reutilizables, y se implementó la tecnología Winnow en cocinas para medir, analizar y reducir el desperdicio orgánico.

El tercer objetivo busca fortalecer la conciencia cultural y sostenible entre huéspedes, asociados y proveedores. Se han implementado encuestas internas de sostenibilidad, buenas prácticas para tours naturales y una alianza con una familia Guna en San Blas, promoviendo experiencias culturales responsables y una conexión más cercana con las comunidades locales.

El cuarto objetivo es alcanzar certificaciones nacionales e internacionales, como Green Key, Verified Responsible Hospitality by Forbes, Reduce tu huella Corporativa, las cuales han sido alcanzadas en el 2026.

4 **Fecha de inicio (dd/mm/yy) y en qué etapa está el programa ***

Fecha de inicio: 05/08/2024 Santa Maria Verde inició en agosto de 2024 con la planificación e implementación del programa de reciclaje y la definición de objetivos ambientales enfocados en reducción de residuos, eficiencia energética, uso responsable del agua, bienestar y educación sostenible. Actualmente, el programa se encuentra en una etapa de consolidación y expansión, luego de haber completado varias acciones prioritarias. Entre los principales avances se encuentra la creación de un centro interno de acopio y gestión de residuos, que permite separar, clasificar y canalizar materiales reciclables hacia procesos de tratamiento y logística inversa. A la fecha, se han desviado más de 46.22 toneladas de residuos que anteriormente habrían sido enviadas al vertedero, canalizándolas hacia centros de reciclaje y valorización. Asimismo, se logró reducir el uso de plástico de un solo uso del 19% al 1% para 2026, principalmente mediante la sustitución de botellas plásticas por botellas de vidrio reutilizables en habitaciones. El programa también ha incorporado estaciones de hidratación reutilizables, herramientas de medición de desperdicio orgánico en cocinas, capacitaciones para asociados y campañas internas de sensibilización. Paralelamente, se mantienen en desarrollo proyectos de mayor alcance, como la instalación de energía solar, la recolección de agua de lluvia y nuevas

5 **Razón por la cual se postula el programa en la categoría seleccionada (ASG) ***

Santa Maria Verde se postula en esta categoría por su enfoque integral y medible para transformar la gestión de residuos dentro de la operación hotelera. El programa inició en agosto de 2024 como una respuesta concreta a uno de los principales retos de la industria de la hospitalidad: la alta generación de desechos, el uso de materiales de un solo uso y la necesidad de involucrar activamente a asociados, huéspedes y comunidad.

Desde su implementación, el programa ha desarrollado acciones orientadas a prevenir, reducir, separar, reutilizar y valorizar residuos. Entre sus principales avances se encuentran la creación de un centro interno de acopio, la reducción del uso de plástico de un solo uso del 19% al 1%, la sustitución de botellas plásticas por botellas de vidrio reutilizables y el desvío de más de 46.22 toneladas de residuos del vertedero hacia centros de reciclaje y procesos de logística inversa.

Además de los resultados operativos, Santa Maria Verde promueve una cultura de responsabilidad compartida mediante capacitaciones, comunicación interna y herramientas que facilitan decisiones más sostenibles en el día a día. La postulación busca reconocer un programa que no solo reduce impactos ambientales, sino que incorpora la sostenibilidad como parte de la experiencia hotelera y de la gestión responsable de la propiedad.

6 Explicar cómo el programa está alineado a la ISO 26.000 u otros estándares internacionales *

Santa Maria Verde está alineado con los principios de la norma ISO 26000 al incorporar la responsabilidad social y ambiental en la gestión diaria del hotel. ISO 26000 ofrece una guía para que las organizaciones integren prácticas éticas, transparentes y sostenibles, considerando el impacto de sus decisiones sobre el medio ambiente, los colaboradores, los consumidores y la comunidad. Es importante señalar que esta norma no es certificable, sino una referencia internacional para orientar la gestión responsable.

El programa se vincula directamente con el eje de medio ambiente de ISO 26000 mediante acciones para prevenir la contaminación, reducir residuos, disminuir el uso de plásticos de un solo uso, promover el reciclaje y optimizar el consumo de recursos. La creación del centro de acopio, el desvío de residuos hacia reciclaje y logística inversa, la migración de botellas plásticas a vidrio reutilizable y la medición de desperdicio orgánico con Winnow demuestran un enfoque de prevención, reducción y mejora continua.

Asimismo, Santa Maria Verde se alinea con los principios de participación de las partes interesadas y desarrollo de la comunidad. El programa involucra a asociados a través de capacitaciones, comunicación interna y herramientas prácticas; incorpora a los huéspedes mediante estaciones de hidratación, información sostenible y experiencias responsables; y fortalece vínculos con comunidades locales, como la alianza con una familia Guna en San Blas.

También existe una alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, particularmente el ODS 12 sobre producción y consumo responsables, el ODS 13 sobre acción por el clima, el ODS 6 relacionado con el uso responsable del agua y el ODS 17 sobre alianzas para lograr objetivos comunes. En conjunto, Santa Maria Verde incorpora la sostenibilidad como parte de la operación, la cultura organizacional y la experiencia de hospitalidad.

7 **Establecer los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y metas que impacta el programa (máximo 5). Sustente su afirmación ***

ODS 6: Agua limpia y saneamiento

Santa Maria Verde contribuye al uso eficiente y responsable del agua mediante la instalación de estaciones de hidratación reutilizables y el proyecto de recolección de agua de lluvia previsto para 2028. Esta iniciativa permitirá aprovechar el recurso hídrico en áreas específicas de la operación, reduciendo la dependencia de agua potable para usos que no la requieran. Asimismo, el hotel realiza estudios y análisis periódicos de calidad del agua para verificar que cumpla con los estándares requeridos para su uso y consumo. Estas acciones se alinean con el propósito del ODS 6 de asegurar la disponibilidad, calidad y gestión sostenible del agua.

ODS 7: Energía asequible y no contaminante

El programa promueve la eficiencia energética a través de prácticas internas de desconexión de equipos, la verificación de oficinas y áreas sin uso, y el proyecto de instalación de energía solar con meta para diciembre de 2027. Actualmente, el 100% de la energía eléctrica consumida por el hotel proviene de fuentes renovables de origen hídrico, lo que contribuye a una operación con menor impacto ambiental.

Adicionalmente, la propiedad cuenta con iluminación LED en todas sus áreas, una medida que permite reducir el consumo eléctrico y mejorar la eficiencia energética de la operación. En conjunto, estas acciones buscan optimizar el uso de la energía, disminuir la huella de carbono e incrementar progresivamente el aprovechamiento de fuentes renovables dentro del hotel.

ODS 12: Producción y consumo responsables

Este es el ODS de mayor impacto para Santa Maria Verde. El programa ha creado un centro interno de acopio, reducido el plástico de un solo uso del 19% al 1%, sustituido botellas plásticas por botellas de vidrio reutilizables y desviado más de 46.22 toneladas de residuos del vertedero hacia reciclaje y logística inversa. Además, la implementación de Winnow permite medir y reducir desperdicios orgánicos en cocina.

ODS 13: Acción por el clima

La reducción de residuos, el menor consumo de plásticos, los proyectos de energía solar y la medición de emisiones de Alcances 1 y 2 contribuyen a disminuir la huella ambiental de la operación. La certificación local de CO_2 alcanzada en 2026 fortalece el monitoreo y la gestión de emisiones del hotel.

ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos

Santa Maria Verde involucra a asociados, huéspedes, proveedores y comunidades locales para impulsar una gestión sostenible con resultados compartidos. La alianza con una familia Guna en San Blas, las capacitaciones internas, la comunicación a través de Humand y la coordinación con centros de reciclaje demuestran que el avance del programa depende de una colaboración activa entre distintos grupos de interés.

Asimismo, el hotel mantiene una alianza con Bioconsult, empresa especializada que apoya la gestión ambiental y el fortalecimiento de prácticas sostenibles dentro de la operación. Esta colaboración contribuye al seguimiento técnico de iniciativas relacionadas con manejo de residuos, cumplimiento ambiental y mejora continua, reforzando el compromiso de Santa Maria Verde con alianzas estratégicas que generen impacto positivo.

Integración del programa a la empresa y sus grupos de interés

Identifica protagonistas, roles y grupos de interés internos y externos involucrados en el programa.

8 **Rol del Consejo Directivo en el programa ***

La sostenibilidad en The Santa Maria, a Luxury Collection Hotel & Golf Resort, Panamá, es liderada por la Gerencia de Calidad, responsable de coordinar la estrategia Santa Maria Verde, dar seguimiento a los objetivos ambientales, consolidar indicadores y promover la participación de las distintas áreas operativas.

El Comité Operativo cumple un rol fundamental en la integración del programa dentro de la empresa. Este comité está conformado por los líderes de departamentos clave, incluyendo Operaciones, Ingeniería, Alimentos y Bebidas, Ama de Llaves, Recursos Humanos, Finanzas, Compras, Ventas y Mercadeo, Seguridad y Spa. Cada área participa desde su ámbito de responsabilidad para asegurar que las iniciativas sostenibles formen parte de la operación diaria.

La Gerencia de Calidad lidera la planificación, monitoreo de resultados, capacitaciones, comunicación interna y coordinación con aliados externos como Bioconsult, centros de reciclaje y proveedores especializados. Ingeniería apoya los proyectos de eficiencia energética, iluminación LED, energía solar, manejo de agua y mantenimiento de infraestructura. Alimentos y Bebidas lidera la reducción de desperdicio orgánico mediante Winnow, controles de producción y aprovechamiento responsable de recursos.

Ama de Llaves participa en la reducción de plásticos de un solo uso, la implementación de botellas reutilizables y el uso eficiente de suministros. Recursos Humanos apoya la capacitación y sensibilización de los asociados, mientras que Compras identifica alternativas sostenibles y proveedores responsables. Mercadeo y Ventas contribuyen a comunicar las iniciativas a huéspedes, clientes y comunidad.

El Comité Operativo revisa avances, identifica oportunidades de mejora y apoya la implementación de acciones correctivas. De esta forma, Santa Maria Verde se gestiona como una iniciativa transversal, respaldada por liderazgo operativo, responsabilidad compartida y seguimiento continuo.

9 **Equipo que integra el programa por parte de la empresa ***

El equipo responsable de Santa Maria Verde está liderado por la Gerencia de Calidad, encargada de coordinar la estrategia general del programa, establecer metas, dar seguimiento a indicadores, consolidar resultados y promover la participación de los distintos grupos de interés.

La implementación se desarrolla de manera transversal con el apoyo del Comité Operativo y líderes de áreas clave:

- **Gerencia de Calidad:** Lidera la estrategia de sostenibilidad, seguimiento de objetivos, comunicación interna, capacitación y coordinación con aliados externos.
- **Ingeniería:** Desarrolla proyectos de eficiencia energética, iluminación LED, energía solar, gestión de agua y mantenimiento de infraestructura sostenible.
- **Alimentos y Bebidas:** Gestiona la reducción de desperdicio orgánico, el uso de Winnow y prácticas de producción más eficientes.
- **Ama de Llaves:** Apoya la reducción de plásticos de un solo uso, la implementación de botellas de vidrio reutilizables y el uso responsable de amenidades.
- **Recursos Humanos:** Facilita capacitaciones, sensibilización y participación de los asociados a través de canales internos como Humand.
- **Compras:** Evalúa proveedores, materiales y alternativas de adquisición más sostenibles.
- **Finanzas:** Apoya la evaluación de inversiones, presupuestos y proyectos CAPEX relacionados con sostenibilidad.
- **Mercadeo y Ventas:** Comunican las iniciativas a huéspedes, clientes, empresas y comunidad.
- **Seguridad y Operaciones:** Apoyan la correcta ejecución de procesos, manejo de residuos y cumplimiento de prácticas internas.

10 **Aliados estratégicos externos del programa ***

El programa cuenta con aliados externos que fortalecen la gestión de residuos, el cumplimiento ambiental, la educación sostenible y la vinculación comunitaria. Entre ellos se encuentran Bioconsult, como aliado técnico en temas de gestión ambiental y mejora continua; Recimetales y Recicladora Nacional, responsables de canalizar materiales reciclables hacia procesos de recuperación, reciclaje y logística inversa; y Fundación Verde Azul, que apoya iniciativas de sensibilización y conservación ambiental.

Asimismo, Santa Maria Verde trabaja con proveedores especializados y comunidades locales, incluyendo una alianza con BunaTours, iniciativa liderada por una familia Guna en San Blas. Esta colaboración promueve experiencias culturales responsables y contribuye a generar una conexión más auténtica entre los huéspedes y las comunidades locales.

11 **Actores beneficiados ***

Los principales actores beneficiados por Santa Maria Verde son los asociados, huéspedes, comunidad local, proveedores y aliados estratégicos del hotel.

Los asociados se benefician mediante capacitaciones, herramientas prácticas y una mayor participación en iniciativas que promueven hábitos responsables dentro y fuera de la operación. Los huéspedes cuentan con alternativas más sostenibles durante su estadía, como estaciones de hidratación, botellas de vidrio reutilizables, información sobre prácticas responsables y experiencias culturales locales.

La comunidad local se beneficia a través de alianzas como BunaTours, liderada por una familia Guna en San Blas, que promueve el turismo responsable y la valorización cultural. Asimismo, los centros de reciclaje, proveedores especializados y organizaciones ambientales reciben materiales recuperables, oportunidades de colaboración y apoyo a sus procesos de economía circular.

Finalmente, el hotel se beneficia al reducir costos operativos, fortalecer el cumplimiento ambiental, mejorar la eficiencia en el uso de recursos y consolidar una cultura de sostenibilidad alineada con las expectativas de clientes, colaboradores y socios comerciales.

Enfoque e impacto del programa

Desarrolla el contexto, el problema central, la relevancia del programa y su ejecución, comunicación e innovación.

12 **¿Cuál es el problema o desafío central que se enfrenta en relación con su programa de sostenibilidad? ***

El desafío central de Santa Maria Verde es transformar una operación hotelera de gran escala en un modelo cada vez más eficiente, circular y responsable, sin comprometer los altos estándares de servicio que distinguen a The Santa Maria.

La hospitalidad opera de manera continua, con un consumo constante de energía, agua, alimentos, amenidades y materiales de un solo uso, lo que genera una presión significativa sobre la gestión de residuos y los recursos naturales. Uno de los principales retos ha sido fortalecer la cultura ambiental entre los asociados. La correcta separación de residuos, la reducción de plásticos, el uso consciente de energía y el manejo adecuado de desperdicios orgánicos requieren cambios de comportamiento sostenidos. Para lograrlo, el programa combina capacitación, comunicación interna, supervisión operativa y herramientas prácticas que permiten integrar hábitos responsables en las tareas diarias de cada área.

El componente financiero también representa un desafío relevante. La transición hacia una operación más sostenible demanda inversión en infraestructura, tecnología, proveedores especializados y proyectos de largo plazo, como la gestión de residuos orgánicos, la energía solar y la futura recolección de agua de lluvia. El reto consiste en equilibrar estas inversiones con beneficios ambientales, operativos y económicos medibles a lo largo del tiempo. Actualmente, los residuos orgánicos continúan siendo uno de los principales focos de atención.

Aunque la implementación de Winnow permite medir, identificar y reducir el desperdicio alimentario en cocina, aún se trabaja en alternativas viables para su tratamiento y valorización, evitando que estos residuos sean enviados a disposición final. Santa Maria Verde responde a estos desafíos mediante una estrategia progresiva que integra educación, cultura organizacional, medición, infraestructura, alianzas estratégicas y mejora continua. Más que un programa ambiental, representa un proceso de transformación que involucra a asociados, huéspedes, proveedores y comunidad en la construcción de una operación hotelera más consciente

13 **¿Por qué es importante el programa para la empresa. Cómo se asocia a la estrategia de la empresa/negocio y cuáles son los riesgos y oportunidades que afronta la empresa en materia de sostenibilidad vinculadas al programa?** *

Santa Maria Verde es importante para The Santa Maria, a Luxury Collection Hotel & Golf Resort, Panamá, porque convierte la sostenibilidad en una herramienta estratégica para fortalecer la eficiencia operativa, proteger los recursos naturales y generar valor económico, social y reputacional para la empresa.

El programa está directamente asociado a la estrategia del negocio, ya que la operación hotelera depende de un uso intensivo de energía, agua, alimentos, amenidades, textiles y materiales de un solo uso. A través de iniciativas como la reducción de plásticos, la migración a botellas de vidrio reutilizables, la creación del centro interno de acopio, la medición de desperdicios orgánicos mediante Winnow, la eficiencia energética y los proyectos de energía solar y recolección de agua de lluvia, el hotel busca reducir impactos y optimizar recursos sin comprometer la experiencia del huésped.

Santa Maria Verde también contribuye a la recuperación económica de la operación. La correcta segregación de residuos y su envío a reciclaje disminuyen el volumen destinado al vertedero y, por tanto, los costos asociados a disposición final. La reducción de botellas plásticas y la implementación de alternativas reutilizables disminuyen compras recurrentes de insumos. De igual forma, Winnow permite identificar pérdidas de alimentos, ajustar compras, producción, porcionamiento e inventarios, contribuyendo a reducir mermas y optimizar el costo de ventas.

Entre los principales riesgos para la empresa se encuentran el incremento de costos de energía, agua y disposición de residuos; una regulación ambiental cada vez más exigente; posibles afectaciones reputacionales; y expectativas crecientes de huéspedes, empresas y socios comerciales que priorizan prácticas responsables. También existe el riesgo de no contar con suficiente infraestructura, proveedores especializados o cultura interna para sostener estos cambios.

Al mismo tiempo, el programa genera oportunidades para diferenciar al hotel, mejorar el cumplimiento ambiental, atraer clientes corporativos y viajeros conscientes, fortalecer alianzas estratégicas y desarrollar una cultura organizacional más comprometida. Santa Maria Verde permite anticiparse a riesgos futuros y posicionar la sostenibilidad como parte del crecimiento, competitividad y resiliencia de The Santa Maria.

14 **¿Por qué es importante el programa para las audiencias externas y/o beneficiadas? ***

Santa Maria Verde es importante para las audiencias externas y los grupos beneficiados porque genera impactos positivos que trascienden la operación del hotel. Para los huéspedes, el programa ofrece una estadía más responsable mediante alternativas como botellas de vidrio reutilizables, estaciones de hidratación, prácticas de reducción de residuos y experiencias vinculadas con la cultura y comunidades locales. Esto permite que su visita tenga una menor huella ambiental sin afectar la calidad del servicio.

Para la comunidad local y organizaciones aliadas, el programa crea oportunidades de colaboración, educación y desarrollo sostenible. La relación con BunaTours, iniciativa liderada por una familia Guna en San Blas, promueve experiencias culturales responsables y contribuye a visibilizar emprendimientos locales. Asimismo, las alianzas con Recimetales, Recicladora Nacional, Bioconsult y Fundación Verde Azul fortalecen la economía circular, la valorización de materiales y la sensibilización ambiental.

Los proveedores también se benefician al ser parte de una cadena de valor más responsable, con mayores oportunidades para ofrecer productos, servicios y soluciones alineadas con criterios ambientales. Para clientes corporativos, agencias, organizadores de eventos y socios comerciales, Santa Maria Verde representa un valor agregado, ya que les permite vincularse con una propiedad que cuenta con acciones medibles en reducción de residuos, eficiencia de recursos y responsabilidad ambiental.

En conjunto, el programa contribuye a que huéspedes, comunidades, proveedores y aliados participen en una visión compartida de sostenibilidad, generando beneficios ambientales, sociales y económicos más allá de las instalaciones del hotel.

15 **Objetivos del programa, situación actual y metas a corto, mediano y largo plazo ***

Santa Maria Verde tiene como objetivo integrar prácticas sostenibles en la operación de The Santa Maria, a Luxury Collection Hotel & Golf Resort, Panamá, mediante la reducción de residuos, la eficiencia en el uso de recursos, la disminución de plásticos de un solo uso, la educación ambiental y el fortalecimiento de alianzas con comunidades, proveedores y organizaciones especializadas.

Actualmente, el programa se encuentra en una etapa de consolidación. Desde su implementación en agosto de 2024, se ha creado un centro interno de acopio para la correcta segregación y clasificación de residuos; se han desviado más de 46.22 toneladas de materiales del vertedero hacia centros de reciclaje; se redujo el uso de plástico de un solo uso del 19% al 1%; y se sustituyeron las botellas plásticas en habitaciones por botellas de vidrio reutilizables. Asimismo, se implementó Winnow en cocinas para medir el desperdicio orgánico, se instalaron estaciones de hidratación reutilizables y se fortalecieron las capacitaciones y comunicaciones internas dirigidas a los asociados.

A corto plazo, la meta es alcanzar un 32% de recuperación de materiales reciclables para diciembre de 2026, continuar reduciendo desperdicios orgánicos, fortalecer la cultura ambiental del personal y consolidar la trazabilidad de los residuos mediante alianzas con Recimetales, Recicladora Nacional y Bioconsult.

A mediano plazo, el programa busca reducir en un 80% los residuos enviados a disposición final para diciembre de 2027, implementar el sistema de energía solar en la azotea y continuar mejorando la eficiencia energética a través de iluminación LED, desconexión de equipos y monitoreo de consumos.

A largo plazo, Santa Maria Verde contempla poner en operación un sistema de recolección de agua de lluvia para 2028, ampliar las iniciativas de economía circular y fortalecer la participación de huéspedes, asociados, proveedores y comunidad en una cultura de sostenibilidad que forme parte permanente de la estrategia del hotel.

16 **Recopile datos (línea base, diagnóstico socio-económico, estudios específicos si se tienen), estadísticas ***

El programa **Santa Maria Verde** se estructuró a partir de evidencia técnica recopilada antes y después de su implementación. El **29 de enero de 2025**, previo al inicio del proyecto, se realizó la primera caracterización y cuantificación de residuos sólidos urbanos para establecer la línea base de la operación. La muestra analizada alcanzó **189.70 kg** y reveló una situación crítica: aunque **174.60 kg, equivalentes al 92 %**, correspondían a materiales técnicamente recuperables, **ninguno estaba siendo separado, valorizado ni enviado a reciclaje**; únicamente **15.12 kg, el 8 %**, eran realmente no recuperables. En términos operativos, el hotel tenía un **0 % de aprovechamiento**, aun cuando casi la totalidad de los residuos presentaba potencial de recuperación. La composición de esta primera muestra estuvo dominada por residuos orgánicos alimenticios, con **64.90 kg y 34 %**; plásticos, con **35.81 kg y 19 %**; cartón, con **34.25 kg y 18 %**; vidrio, con **31.39 kg y 17 %**; y metales, con **5.31 kg y 3 %**. Estos resultados evidenciaron que el principal desafío no era la ausencia de materiales valorizables, sino la falta de infraestructura, segregación en la fuente, capacitación, trazabilidad y alianzas para su recuperación.

A partir de esta línea base se implementaron estaciones de separación, procedimientos operativos, capacitación de asociados, un Centro de Manejo Integral de Residuos, monitoreo periódico y coordinación con gestores autorizados. Una segunda caracterización, realizada en mayo de 2025, evaluó **826.90 kg distribuidos en 109 bolsas** y proyectó una generación potencial de **301.82 toneladas de residuos y 39,785 bolsas plásticas al año**. Esta medición demostró que, tras iniciar el programa, **el 21 % del total de los residuos ya estaba siendo recuperado**, equivalente a **171.25 kg** dentro de la muestra, frente al **0 % de aprovechamiento operativo registrado al inicio**. El estudio también determinó que el **63 % correspondía a residuos orgánicos** y el **16 % a residuos no recuperados**, mientras que el análisis del material aún descartado reveló que **el 71 % conservaba potencial de recuperación**, estableciendo una nueva oportunidad de mejora.

Los avances acumulados confirman la efectividad de la intervención: **49.66 toneladas de materiales reciclados desde el inicio del proyecto**, **140,773 botellas plásticas de un solo uso evitadas**, implementación de **Winnow AI** para medir y reducir el desperdicio de alimentos, abastecimiento de **100 % de electricidad proveniente de fuentes hidroeléctricas renovables** y reacondicionamiento de **más de 160 componentes de mobiliario** mediante retapizado y reutilización. La información se complementa con seguimiento de consumos de agua y energía, medición de huella de carbono, análisis de inversión y evaluación continua de oportunidades. Este sistema de datos permitió transformar una operación con **92 % de potencial recuperable desaprovechado** en un modelo medible de prevención, recuperación y economía circular.

17 **¿Cómo la empresa ha decidido abordar el problema y sus posibles soluciones (resuma el plan de ejecución del programa y sus fases)? ***

Santa Maria Verde fue diseñado como un programa de transformación ambiental con una estructura de ejecución progresiva, gobernanza definida y decisiones sustentadas en evidencia. Su propósito no fue implementar acciones aisladas, sino convertir la sostenibilidad en un sistema permanente de gestión operativa, medible y escalable.

Fase 1: diagnóstico y línea base. Antes de iniciar el programa, en enero de 2025 se realizó una caracterización y cuantificación de residuos sólidos urbanos. De una muestra de **189.70 kg**, **174.60 kg, equivalentes al 92 %, eran técnicamente recuperables**, pero ninguno estaba siendo separado ni valorizado; la recuperación efectiva era **0 %**. Este hallazgo permitió identificar que el problema principal no era la ausencia de materiales aprovechables, sino la falta de infraestructura, procedimientos, capacitación y trazabilidad. A partir de esta línea base se definieron metas, responsables, indicadores y prioridades de inversión.

Fase 2: infraestructura, gobernanza y cultura. El hotel creó el **Centro de Manejo Integral de Residuos**, instaló estaciones de segregación en las áreas operativas, estableció procedimientos estandarizados y alianzas con gestores autorizados, e incorporó la capacitación continua de los asociados. La Gerencia de Calidad y la Gerencia de Ingeniería lideran el seguimiento, consolidan los indicadores y orientan las decisiones de mejora.

Fase 3: prevención y reducción en la fuente. Se priorizó evitar la generación de residuos antes de gestionarlos. El hotel sustituyó las botellas plásticas de un solo uso por **botellas de vidrio reutilizables y estaciones de agua filtrada**, evitando **140,773 botellas plásticas**. También implementó **Winnow AI** para medir el desperdicio de alimentos y ajustar la producción culinaria con base en datos. Esta fase se complementó con criterios de compra responsable y eficiencia en el consumo de agua y energía.

Fase 4: reutilización y economía circular. Antes de adquirir nuevos recursos, se extendió la vida útil de los existentes. Se reacondicionaron **más de 160 componentes de mobiliario**, incluyendo 70 cojines para asoleadoras, 66 forros para terrazas, 10 forros para camastros, 11 butacas, 2 bancas y 3 sillas altas. Asimismo, los linos retirados de habitaciones y áreas operativas comenzaron a reutilizarse como paños para Housekeeping y Mantenimiento, reduciendo compras y residuos.

Fase 5: medición, verificación y mejora continua. Una segunda caracterización realizada en mayo de 2025 analizó **826.90 kg en 109 bolsas** y demostró que **el 21 % del total de los residuos ya estaba siendo recuperado**, frente al 0 % inicial. También identificó que el **71 % de los residuos aún descartados conservaba potencial de recuperación**, estableciendo la siguiente meta técnica del programa.

Como resultado acumulado, Santa Maria Verde ha reciclado **49.66 toneladas de materiales**, opera con **100 % de electricidad proveniente de fuentes**

hidroeléctricas renovables y mantiene seguimiento de huella de carbono, agua, energía, residuos y desperdicio alimentario. El programa transformó una operación con alto potencial desaprovechado en un sistema ambiental estructurado, verificable y replicable, capaz de prevenir residuos, recuperar materiales y convertir datos técnicos en decisiones de negocio.

18 Describa cómo se lleva a cabo la estrategia de comunicación del programa *

El programa **Santa Maria Verde** se comunica mediante una estrategia integral dirigida tanto a huéspedes como a asociados y proveedores. Internamente, se promueve a través de capacitaciones periódicas, campañas de sensibilización, reuniones departamentales, pantallas informativas, boletines internos y actividades conmemorativas como el Día de la Tierra, fomentando una cultura de sostenibilidad en toda la operación.

Para los huéspedes, la información se comparte mediante material digital e impreso, códigos QR, pantallas del hotel, canales digitales, redes sociales, el sitio web y mensajes en la habitación que destacan las iniciativas ambientales y sociales del hotel, invitándolos a participar de manera voluntaria en prácticas responsables.

Adicionalmente, el programa se comunica a proveedores y aliados estratégicos mediante políticas de compras responsables, criterios de sostenibilidad y colaboración con organizaciones locales. Los resultados e indicadores del programa son monitoreados y comunicados periódicamente para garantizar la mejora continua y fortalecer el compromiso del hotel con una hospitalidad responsable y de lujo sostenible.

19 **El programa ofrece innovaciones en su diseño, ejecución, documentación y reporte ***

Santa Maria Verde innovó al transformar la sostenibilidad en un sistema de gestión integrado que interviene la infraestructura, los procesos y la toma de decisiones del hotel. Su diseño parte de un principio claro: prevenir antes que corregir, incorporando criterios ambientales en la operación diaria mediante procedimientos, tecnología, indicadores y responsables definidos.

En la ejecución, el programa rediseñó procesos clave. El **100 % de los carros de Ama de Llaves** fue adaptado como estación móvil de segregación, con bolsas de tela para clasificación, compartimientos para plástico, vidrio y latas, y soportes para transportar botellas de vidrio reutilizables de forma segura. Asimismo, se adecuaron las áreas operativas y distintos espacios para huéspedes con estaciones de reciclaje, facilitando la separación desde el punto de generación.

La economía circular se incorporó como criterio operativo. El **100 % de los linos retirados de servicio** recibe una segunda vida útil mediante su transformación en paños de limpieza, bolsas reutilizables para lavandería y bolsas protectoras para equipos. Los materiales restantes se destinan a donaciones o ventas de patio para asociados, prolongando su ciclo de vida y evitando su descarte prematuro.

La gestión de recursos también fue fortalecida mediante iluminación **100 % LED**, un sistema HVAC de alta eficiencia y la conducción del **100 % de las aguas residuales** al sistema de saneamiento de la Bahía de Panamá para su tratamiento.

En residuos orgánicos, **Winnow AI** permite medir diariamente mermas, sobreproducción y restos de plato, generar información para optimizar la producción y sustentar técnicamente la futura implementación de un biodigestor.

Cada iniciativa cuenta con procedimientos, indicadores, responsables y seguimiento continuo. Más que un programa ambiental, Santa Maria Verde constituye un modelo replicable donde infraestructura, tecnología y personas trabajan bajo un mismo sistema de mejora continua, medible y sostenible.

Monitoreo y reporte del programa

Explica cómo se da seguimiento al programa, cómo se reporta, cómo se valida y qué mecanismos de mejora continua existen.

20 **¿Cómo la empresa monitorea los avances del programa? ***

El programa **Santa Maria Verde** es liderado y monitoreado por la **Gerente de Calidad** y el **Gerente de Ingeniería**, quienes dan seguimiento al cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad mediante indicadores ambientales medibles y revisiones periódicas del desempeño. Mensualmente se monitorean el consumo de agua y energía, la reducción de botellas plásticas de un solo uso, el volumen de materiales reciclados, el desperdicio de alimentos mediante tecnología de inteligencia artificial (Winnow) y los indicadores de compras responsables. Asimismo, se realizan caracterizaciones periódicas de los residuos para analizar su composición, identificar oportunidades de reducción, fortalecer la segregación en la fuente y desarrollar planes de mejora específicos. Toda la información es registrada y reportada en las plataformas corporativas de Marriott International, permitiendo validar los resultados, medir el desempeño del hotel frente a los objetivos establecidos e implementar acciones de mejora continua en coordinación con las diferentes áreas operativas.

21 **Impactos actuales del programa. Incluya indicadores específicos que sustentan dichos impactos ***

El programa **Santa Maria Verde** ha generado impactos ambientales, operativos y sociales medibles, consolidando la sostenibilidad como parte de la estrategia del hotel. Entre los principales resultados destacan la eliminación de **120,699 botellas plásticas de un solo uso**, reduciendo el consumo de este tipo de plástico al **1%**; el reciclaje de **43.45 toneladas de materiales** (a abril de 2026); la operación del hotel con **100% energía proveniente de fuentes hidroeléctricas renovables**; y el monitoreo permanente del consumo de agua y energía para optimizar el uso de los recursos. Asimismo, mediante la plataforma **Winnow**, se monitorea y reduce el desperdicio de alimentos, transformando datos en acciones concretas para disminuir residuos y aprovechar subproductos en preparaciones culinarias. El programa también ha fortalecido la economía local mediante la compra de productos nacionales, el apoyo a proveedores responsables y la promoción de la biodiversidad y la cultura panameña

22 **¿Cómo puede validar su programa: entidades externas validadoras, auditorías, opinión de expertos, certificaciones, estudios ad hoc? ***

El programa **Santa Maria Verde** cuenta con un sólido sistema de validación externa que respalda la transparencia, credibilidad y efectividad de sus resultados. El hotel posee la certificación **Green Key 2026**, cuyo proceso incluye una evaluación documental y una auditoría presencial para verificar la implementación de rigurosos criterios ambientales, sociales y operativos. Asimismo, ha obtenido por segundo año consecutivo la verificación **Responsible Hospitality de Forbes Travel Guide**, reconocimiento que distingue las mejores prácticas de sostenibilidad dentro de la hospitalidad de lujo.

A nivel nacional, The Santa Maria forma parte del programa **Reduce Tu Huella Corporativa**, iniciativa del **Ministerio de Ambiente de Panamá, MiAMBIENTE**, mediante la cual la organización registra, cuantifica y reporta su huella de carbono corporativa. Esta validación gubernamental fortalece la trazabilidad de la gestión climática del hotel, permite establecer una línea base verificable y orienta la definición de acciones concretas para reducir progresivamente las emisiones de gases de efecto invernadero.

El desempeño ambiental también se monitorea y reporta mediante las plataformas corporativas de **Marriott International**, donde se registran indicadores de consumo de agua y energía, generación y reciclaje de residuos, reducción de plásticos de un solo uso, desperdicio de alimentos y compras responsables. Adicionalmente, el hotel utiliza **Winnow** para medir y analizar el desperdicio de alimentos y trabaja con gestores autorizados que certifican la recolección y el tratamiento responsable de los materiales reciclables. La combinación de auditorías presenciales, evaluaciones documentales, certificaciones internacionales, validación gubernamental, herramientas tecnológicas y registros corporativos convierte a Santa Maria Verde en un programa medible, verificable y orientado a la mejora continua.

23 **¿Se cuenta con un reporte de sostenibilidad que refleje los avances y/o resultados del programa? ***

Sí. El hotel cuenta con un **reporte de sostenibilidad** que consolida los avances, resultados e indicadores del programa **Santa Maria Verde**. Este documento permite dar seguimiento al consumo de agua y energía, la reducción de plásticos de un solo uso, la gestión y valorización de residuos, el desperdicio de alimentos medido mediante Winnow, las compras responsables, las acciones de conservación de la biodiversidad y las iniciativas de impacto social.

El reporte integra información proveniente de los registros operativos del hotel, las plataformas corporativas de **Marriott International**, las caracterizaciones de residuos y los certificados emitidos por gestores autorizados. Asimismo, incorpora los resultados y planes de mejora derivados de **Green Key**, **Responsible Hospitality de Forbes Travel Guide** y **Reduce Tu Huella Corporativa de MiAMBIENTE**. Su actualización periódica permite comparar el desempeño frente a las metas establecidas, demostrar resultados verificables, identificar oportunidades de mejora y orientar la toma de decisiones para fortalecer continuamente el impacto ambiental y social del programa.

24 ¿Cuáles son las lecciones aprendidas y planes de mejora continua? *

A lo largo de la implementación de **Santa Maria Verde**, hemos aprendido que la sostenibilidad genera un mayor impacto cuando forma parte de la cultura organizacional y de las decisiones operativas diarias. La **capacitación constante de los asociados** ha sido fundamental para fortalecer conocimientos, promover cambios de comportamiento y asegurar que cada área comprenda su responsabilidad dentro de los objetivos ambientales del hotel.

También hemos confirmado que la gestión responsable de los residuos no debe limitarse al reciclaje. En una industria como la hotelería, donde se consume una cantidad significativa de recursos, es indispensable priorizar la **reducción**, posteriormente la **reutilización** y, finalmente, el reciclaje. Este enfoque permite prevenir residuos desde su origen, sustituir materiales de un solo uso y optimizar los procesos internos.

Otra lección clave ha sido la importancia de medir y analizar los resultados. Herramientas como **Winnow**, junto con el monitoreo de agua, energía, residuos y emisiones, permiten identificar las áreas de mayor impacto y tomar decisiones basadas en datos.

Como parte de los planes de mejora continua, el hotel fortalecerá la capacitación de sus asociados, ampliará las iniciativas de economía circular y continuará mejorando la separación y valorización de residuos. Asimismo, se están realizando estudios técnicos para evaluar la futura incorporación de **energía solar** y la implementación de sistemas de **recolección y aprovechamiento de agua de lluvia**. También se continuará incrementando las compras locales y responsables e incorporando tecnologías que optimicen el consumo de agua y energía, con el propósito de asegurar la evolución continua de **Santa Maria Verde**.

Conclusiones

Resume el recorrido del programa desde la situación inicial hasta los objetivos logrados/planteados.

25 **Explicar de forma concisa cómo se ha pasado de una situación determinada a los objetivos planteados en el programa ***

El programa **Santa Maria Verde** surgió a partir de la necesidad de transformar prácticas operativas con alto consumo de recursos y generación de residuos en un modelo de gestión más eficiente y responsable. Inicialmente, las acciones sostenibles se desarrollaban de forma aislada y con medición limitada; por ello, se establecieron objetivos claros, indicadores de seguimiento y responsabilidades específicas para integrar la sostenibilidad en todas las áreas del hotel.

A partir de esta estructura, se fortaleció la capacitación de los asociados, se implementaron controles para medir agua, energía, residuos y desperdicio de alimentos, y se priorizó la reducción y reutilización antes del reciclaje. También se sustituyeron materiales de un solo uso, se impulsaron compras locales y responsables, y se incorporaron herramientas tecnológicas para tomar decisiones basadas en datos.

Este proceso ha permitido pasar de iniciativas puntuales a un programa transversal, medible y orientado a resultados. Actualmente, el hotel continúa avanzando hacia sus objetivos mediante estudios para incorporar energía solar, sistemas de recolección de agua de lluvia, nuevas soluciones de economía circular y una mejora continua de sus procesos operativos.